



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Evaluación de implementación del ISO 21001 y optimización de
servicios académicos en facultades de la universidad nacional de San
Martín, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Castañeda Rodríguez, Melissa del Carmen (orcid.org/0000-0001-8675-2833)

ASESORES:

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster (orcid.org/0000-0001-5055-9222)

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

TARAPOTO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi madre, que siempre me mostró su respaldo en todos mis objetivos propuestos.

Melissa

AGRADECIMIENTO

A Dios, y mis amigos por sus palabras de motivación y por mostrarme su apoyo.

La autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Evaluación de implementación del ISO 21001 y optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023", cuyo autor es CASTAÑEDA RODRÍGUEZ MELISSA DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 06 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RENÁN SAAVEDRA SANDOVAL DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 30-12-2023 09:42:33
RICHARD FOSTER HORNA RODRÍGUEZ DNI: 42445436 ORCID: 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 26-01- 2024 16:31:20

Código documento Trilce: TRI - 0685227





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CASTAÑEDA RODRÍGUEZ MELISSA DEL CARMEN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Evaluación de implementación del ISO 21001 y optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CASTAÑEDA RODRÍGUEZ MELISSA DEL CARMEN DNI: 70438445 ORCID: 0000-0001-8675-2833	Firmado electrónicamente por: DCASTANEDARO el 31-12-2023 19:43:53

Código documento Trilce: INV - 1456619



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población,(criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis.....	23
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de evaluación de implementación del ISO 21001	27
Tabla 2. Nivel de optimización de servicios académicos.....	27
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	28
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos	29
Tabla 5. Relación entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos	31
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023. Fue de tipo básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, corte transversal, nivel descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 65 trabajadores. La técnica de recolección fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de evaluación de implementación del ISO 21001 fue bajo en 42 %, medio en 40 % y alto en 18 %; el nivel de evaluación de implementación del ISO 21001 fue bajo en 42 %, medio en 40 % y alto en 18 %, existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos. Concluyendo que, existe relación positiva alta y significativa entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023, Rho Spearman de 0.722 y p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 52.12 % de dependencia entre variables.

Palabras clave: Evaluación, optimización, servicios.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the implementation evaluation of ISO 21001 and the optimization of academic services in faculties of the National University of San Martín, 2023. It was basic, non-experimental design, quantitative, transversal approach, descriptive level correlational, whose population and sample was 65 workers. The collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results determined that the level of implementation evaluation of ISO 21001 was low at 42 %, medium at 40 % and high at 18 %; The level of implementation evaluation of ISO 21001 was low at 42 %, medium at 40 % and high at 18 %, there is a moderate, high and significant positive relationship between the dimensions of the implementation evaluation of ISO 21001 and the optimization of academic services. Concluding that, there is a high and significant positive relationship between the implementation evaluation of ISO 21001 and the optimization of academic services in faculties of the National University of San Martín, 2023, Rho Spearman of 0.722 and p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); Furthermore, only 52.12 % dependence between variables.

Keywords: Evaluation, optimization, services.

I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente, el servicio educativo es entregado por medio de organizaciones ya sean estatales o privadas, y éstas tienen que tener metas y principios comunes, los cuales son fundamentales para la entidad educativa, por lo tanto, ofrecen servicios y productos referente a la educación. Según Guerra et al. (2020) determinan los prototipos internacionales de manera común para la gestión de las entidades educativas, deben tener un aumento a partir del 2014. Es imprescindible la incorporación de la norma ISO, la cual se orienta a equipar sistemas de para la educación. Esta organización internacional plantea la realización de una política que contribuye a alcanzar los objetivos, velar por la educación de manera igualitaria y que esta sea de calidad, promoviendo las oportunidades de aprendizaje durante el ciclo, de esa manera reducir la desigualdad entre los estados de Latinoamérica y alcanzar que estos sean sostenibles en el tiempo (p.3)

Sin embargo, el estudio realizado por Brewster et al. (2023), en Nigeria da cuenta de las múltiples recesiones que afronta el sector educación desde hace 10 años el cual ha desencadenado en constantes las huelgas de parte de los docentes, las razones que han impulsado dicho acontecimiento han sido originados por la escasez de inversión de parte del gobierno, las bajas prestaciones salariales para los profesionistas que laboran en dicho sector, la escasez de políticas y lineamientos para delimitar las prácticas académicas, la falta de metodologías innovadoras para impartir las clases además de la ausencia de los implementos tecnológicos; tales hechos han generado que la labor de los docentes específicamente los que prestan sus servicios al sector público se vea perjudicada pues los datos recabados muestran que el 83% de maestros considera que existe una mala gestión de parte del gobierno para articular políticas y objetivos que permitan reforzar la educación en todos sus niveles.

Por su parte, en América Latina las universidades desempeñan un rol imprescindible ya que hacen posible que estos adquieran las competencias y conocimientos que se necesita para sobresalir; sin embargo, el estudio llevado

a cabo por Becerra et al. (2020), da cuenta que en los centros de educación de Ecuador existen falencias para suministrar un servicio de calidad a los alumnos esto a causa de la falta de políticas administrativas eficientes para minimizar la burocracia, en específico, los trámites de matrícula y titulación; otra de las falencias se debe a la contratación negligente de docentes. Los factores antes mencionados se acentúan aún más dado a que el estudio revela que alrededor del 54% de alumnos considera que existe una baja planeación académica de parte de las universidades por lo que la preparación que se extiende a los alumnos no es competitiva ni está acorde a las nuevas necesidades del mercado, lo cual no solo difunde un bajo nivel educativo, sino que además genera falsos positivos cuando los estudiantes se enfrentan al campo laboral.

Asimismo, en el Perú, la educación es parte de un beneficio y derecho que se debe de brindar a la sociedad como parte de un deber, es por eso que al conseguir implementar la normativa de un sistema ISO 21001: 2018 se puede lograr un mejor desarrollo y progreso educacional ante la sociedad, logrando mejores aprendizajes y servicios de calidad de poder condicionar a mejores reportes de una nueva capacidad institucional, de estar en un mejor nivel reglamentario y al mismo tiempo de tener la capacidad de garantizar y brindar una mejor educación para el desenvolvimiento ante la sociedad. De acuerdo al Portal de negocios de ESAN Graduate School of Business (2019), consagran que es perteneciente de llevar un proceso administrativo, para una mejor configuración de análisis organizacional, por la misma exigencia de contener un mejor nivel de educación por la institución que le compete ante la necesidad de aprendizaje, para demostrar y sustentar ante la sociedad sobre los diferentes problemas que se pueden presentar.

Además, en cuanto a la región San Martín Sánchez y Delgado (2020), observan que las casas de estudio presentan serias dificultades para ofrecer un sistema educativo de alta calidad esto a consecuencia que no cuenta con plataformas y herramientas necesarias para gestionar oportunamente los trámites administrativos, aunado a esto, no existe suficiencia de personal para

la atención ya que a la hora de tramitación existen largas colas, a ello se suma, el desinterés del directivo para abordar cada aspecto de gestión interna conforme a sus responsabilidades para alcanzar mayor éxito tanto interno como externo; por último, se resalta que la gran mayoría de instituciones educativas adolecen de herramientas competitivas para desplegar las evaluaciones continuas que ayuden a brindar información concreta acerca de los familiares, docentes y plan administrativo; lo anterior perjudica notoriamente la posibilidad de afrontar esta problemática acertadamente, al no aplicar estrategias concretas y pertinentes.

En la Universidad Nacional de San Martín, se ha notado que pese a que se han desarrollado diversos esfuerzos para implementar sistemas de calidad educacional, que permita optimizar el servicio académico que se brinda a los estudiantes de las diversas facultades aún sigue existiendo falencias; esto se debe a la falta de disponibilidad de recursos financieros para implementar sistemas integrales contemporáneos. Aunado a esto, se resalta la falta de recursos humanos calificados respecto a la implementación de la ISO 2100, lo cual dificulta el proceso de transición hacia la excelencia y retrasa el cumplimiento de los objetivos previstos; por otro lado, se menciona que la carencia integral de este tipo de sistema, ha generado que no se lleve a cabo programas institucionales actualizados que satisfaga directamente a los beneficiarios. Esta problemática se agrava, dado a que no se realiza un análisis del contexto tanto interno como externo y no se consideran las perspectivas, por lo cual los programas académicos no logran los resultados planificados y no se alcanzan los logros esperados en cuanto a la acreditación.

Por último, en las facultades de la Universidad Nacional de San Martín existen diversos dilemas que perjudican la optimización del servicio académico que se presta a los estudiantes, esto a causa que poseen un sistema altamente burocrático el cual perjudica el avance de la tramitación y gestión de parte de los estudiantes, además, los decanos de las facultades no garantizan oportunamente la disponibilidad de los recursos y capacidades necesarias para cumplir con los compromisos que se han adquirido con anterioridad con

la comunidad estudiantil, a ello se suma, que los miembros que trabajan directamente con el directivo no se encuentran comprometidos con brindar un servicio educativo integral que satisfaga las principales necesidades y expectativas de los alumnos, por último, se resalta que las facultades no poseen una política de calidad documentada por lo que no existe lineamientos que permitan medir la calidad con la que se ofertan los servicios, lo mismo que quita la posibilidad de aplicar mejoras adecuadas a las deficiencias que se puedan detectar.

Finalmente, en base al conocimiento del problema fundamental sobre el tema en todos los contextos, se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023? y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de evaluación de implementación del ISO 21001 en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023? ¿Cuál es el nivel de optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023?

Se justificó por conveniencia, porque propició el conocimiento de la realidad que atraviesa la universidad con referencia a los temas definidos, además, a través del estudio se estableció que hay. Relevancia social, facilitó el potenciamiento de la entidad a través de la aplicación de las medidas estratégicas respectivas, facilitando así que la sociedad acceda a un servicio competitivo. Valor teórico, permitió contribuir al fortalecimiento del conocimiento sobre la evaluación de la ISO 21001 y la optimización de los servicios académicos, debido a que se encontró integrada por información actual y relevante derivadas de fuentes indexadas, además de generar nuevo conocimiento a raíz del desarrollo de las variables. Implicancias prácticas, se brindó recomendaciones que posibilitó la adopción de praxis eficientes en las diversas áreas y facultades de la universidad, al mismo tiempo, permitió

incrementar el nivel de optimización de los servicios, que propicien el crecimiento y desarrollo institucional. Utilidad metodológica, se empleó técnicas e instrumentos (encuesta y cuestionario) que servirán para ser aplicados en futuros estudios, además, del método científico con el cual se pretendió brindar soluciones y alcanzar satisfactoriamente los objetivos planteados.

De igual manera se tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023 y como objetivos específicos: Identificar el nivel de evaluación de implementación del ISO 21001 en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023. Conocer el nivel de optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023. Definir la relación entre las dimensiones de la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023.

Además, se ha planteado como hipótesis general: H_i : Existe relación positiva y significativa entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023 y como hipótesis específicas: El nivel de evaluación de implementación del ISO 21001 en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023, es alto. El nivel de optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023, es alto. Existe relación positiva y significativa muy alta entre las dimensiones de la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Sobre los trabajos precedentes, se consideró a Orozco et al. (2020), Hervás et al. (2022), Saltos y Ramos (2023), cuyos autores concluyeron que, al conseguir un mejor nivel de desarrollo de brindar la educación, genera un buen puntaje de mayor prototipo de poder evaluar el criterio con mejor rendimiento de calidad en los docentes, porque los institutos tecnológicos pues sólo lograron como promedio el 32,6 % de lo que fue requerido. La cual evidencia falta de una programación de actividades para el análisis y evaluación educacional, de poder seguir mayores talentos que el ser humano pueda tener como parte de un don de aprendizaje; asimismo, es necesario que el personal designado para realizar la tutoría a los estudiantes cuenten con la vocación necesaria para desempeñar sus responsabilidades adecuadamente, lo cual permitirá no solamente la comprensión de sus necesidades sino también la orientación correspondiente para afrontar los problemas.

Asimismo, se incluyó a Arjona et al. (2022), Romero et al. (2023), Acuña et al. (2023), quienes concluyeron que, dentro de los procedimientos que se puede incorporar para hacer posible que la calidad del servicio educativo se incremente, es necesario comprender la importancia de abordar procedimientos de control para conocer cada uno de los eslabones del proceso que pueden ser mejorados continuamente para facilitar una intervención oportuna cuando se detectan incompatibilidades o errores que pueden ser potenciales para generar problemas en la entrega del servicio; también se debe destacar la necesidad de contar con un modelo educativo adecuado que contemple las necesidades del sector y al mismo tiempo integre los recursos fundamentales que son necesarias para alcanzar las metas en temas de fortalecimiento educativo, no solamente dentro del ámbito público sino también en el campo de las organizaciones, de modo que se obtenga una calidad transversal aplicable a todo los sectores.

De igual manera, se consideró a Hernández et al. (2021), Silas y Cueva (2020), Vásquez y Hernández (2021), donde concluyeron que, la correlación

del estudio del sistema digestivo y las perspectivas de realización en los profesores, refleja que se presentó una relación positiva, lo que hizo señalar que el sistema de la entidad estudios tiene un nivel de influencia y direccionar la perspectiva por parte de los profesores, en este caso hacia el logro de manera estratégica de la entidad, la cual sea flexible y tome conciencia del contexto del gobierno; asimismo, la incorporación de los aspectos tecnológicos dentro de la entrega del servicio educativo resulta fundamental para hacer posible la conformación de las estrategias adecuadas que conlleven hacia la acreditación respectiva dentro de las universidades, dentro del cual también se enmarca el licenciamiento como parte de las garantías para entregar una certificación en base a la calidad sustentada, lo cual ayudará a mejorar los servicios académicos.

Finalmente, se citó a Gallardo (2022), quien concluyó que, se vienen desarrollando actualmente las actividades para la formación de las maestras dedicadas a los estudiantes en el nivel inicial, la cual debe garantizar diversos aspectos como la vocación respectiva y su predisposición para comprender las situaciones que pueden ser muy complicada dentro de esta etapa de formación; para garantizar un desempeño eficiente se debe incorporar los procedimientos respectivos para el apego a las normas ISO 21001 la cual permitirá lograr mayores estándares de eficiencia a través del control respectivo que conlleven hacia la integración de las mejoras correspondientes; se pudo conocer también que el 27.5 % no tienen el conocimiento respectivo sobre esta normatividad, al igual que no se desarrollan procedimientos de planeación para orientar la calidad hacia la satisfacción del público usuario contundentemente.

Respecto a la variable Evaluación del ISO 21001, la Secretaría Central de ISO (2018), lo define como un estándar internacional en el que se especifican los requisitos de los servicios educativos, con la finalidad de optimizar sus servicios que ayuden a generar el cumplimiento respectivo de las expectativas de los beneficiarios. Se encuentra alineado con un mejor proceso administrativo de enlazar con una gestión de mayor nivel progresivo

educacional. (p. 8). Para Bahia et al. (2023), la norma ISO 21001, menciona un sistema que está dirigida a las entidades educativas, la cual nombra el periodo educativo desde la cultura escolar hasta el término de los estudios, por lo tanto, estas políticas son genéricas y la que alude que son aplicados a todas las entidades que usan, para ayudar a la realización de la competencia depende la enseñanza, el estudio sin importar la muestra o el sistema educativo, dentro del cual también estableció la necesidad de un compromiso adecuado por parte de los directivos para la incorporación de este sistema dentro del modelo educativo.

Para el sostén de la primera variable Evaluación del ISO 21001, se consideró a la teoría de la calidad de Philip Crosby, determinó que la prevención es uno de los elementos fundamentales que debe ser integrado dentro de los paradigmas organizacionales con la finalidad de generar la eliminación de aquellos obstáculos que puedan provocar pérdidas o conflictos para la realización de las actividades adecuadas (Rojas, 2003). Así también la teoría denominada trilogía de Jurán, está sostenida en la composición de tres factores fundamentales que inciden sobre la calidad, dentro de los cuales se encuentra a la planeación como la base fundamental, seguido del mejoramiento de la calidad a través de los controles y la integración de las estrategias para garantizar la continuidad de los mismos (Chacón y Rugel, 2018). Por último, la teoría de la mejora continua, establece que siempre existen aspectos para el mejoramiento de los servicios, para lo cual es necesario aplicar las revisiones correspondientes para detectar las oportunidades de mejora (Kelchner, 2012).

En cuanto a las características, Adriazola et al. (2020), exponen que la norma ISO 21001, menciona dos perspectivas fundamentales, resalta a los procedimientos y conocimientos que se basa en riesgos. Teniendo en cuenta que está orientada a los procedimientos de la entidad, dirigiendo las relaciones y procedimientos de la gestión, de modo que esto logre obtener un rendimiento global de la organización, por ende, el conocimiento se basa en abordar los peligros y las oportunidades que se determina enfoque de

propiciar al alcance de un acceso a un sistema de gestión y de esta manera lograr los mejores resultados y prevenir riesgos negativos. Según Cerruto (2022), en la actualidad se ha vuelto muy común escuchar el término de calidad en cualquier contexto y en cualquier parte del continente, siendo concebida como un alto valor que posee un determinado bien o servicio. Una institución enfocada en la calidad promueve una cultura de excelencia la cual concibe resultados finales por encima de lo esperado y donde las actitudes, comportamientos, procedimientos y praxis generan mayor rentabilidad y competitividad.

Siguiendo a Adriazola et al. (2020), la calidad es el resultado de la interacción que surge de los procedimientos que se efectúan, así como, de los recursos utilizados dentro del trabajo coordinado que realiza la fuerza laboral. En concordancia lo mencionado se establece que para estandarizar los procesos y actividades respecto a los resultados que se esperan alcanzar es necesario que se establezca un conglomerado de normativas y pautas las cuáles deben cumplirse a cabalidad por cada uno de los actores que forman parte de la entidad puesto que lo que se busca alcanzar con la gestión de calidad es satisfacer de mejor manera al cliente, obtener un mayor nivel de posicionamiento y reconocimiento en el mercado, distribuir oportunamente los recursos, crear bienes únicos y diferentes a los de la competencia, reducir drásticamente los costes y gastos sin que tenga una repercusión negativa en el producto final y cumplir con las exigencias y deseos del target específicamente de manera transversal.

Por otro lado, dentro de las instituciones de formación académica la norma ISO 21001 integra un conglomerado de acciones mediante las cuales se identifican los objetivos principales y se establecen los recursos necesarios para alcanzar lo previsto en el plan de trabajo, por lo tanto, se entiende que la gestión de calidad en las casas de estudio está orientada a esquematizar los procesos internos y proporcionar valor agregado a los trámites que efectúan las partes pertinentes. Además, este sistema hace posible que los directivos optimicen el uso y disposición de los recursos en congruencia con lo que se espera obtener en un futuro corto y lejano y finalmente dicho instrumento

promueve las acciones necesarias para agenciar las consecuencias planificadas. Por su parte, Guzmán (2022), establece que los requerimientos para desplegar la norma ISO 21001 dentro de una institución educativa sucede cuando se necesita regular, modificar y estructurar los procedimientos que permiten obtener servicios que satisfagan a los usuarios a través de normativas y reglamentos homogéneos y cuando la entidad aspira a incrementar la satisfacción.

Aunado a esto, Guzmán (2022) determina que los beneficios que le genera a una organización educativa implementar el sistema de calidad son: se logra alinear eficientemente los propósitos con las actividades detalladas en la plan de trabajo, se estructura eficientemente las actividades que permitirán generar un mayor grado de responsabilidad social respecto a la comunidad educativa, se promueve el aprendizaje de forma dinámica y personalizada permitiendo que los estudiantes maximicen sus actitudes y competencias, se generan instrumentos de evaluación que permiten aumentar el grado de eficiencia organizacional, se obtiene un mayor nivel de credibilidad de parte del público, se alcanza un mayor nivel de compromiso para ejecutar las prácticas de gestión delimitadas y promover valores éticos y, por último, se estimula continuamente a la casa de estudio hacia la excelencia e innovación. En este punto también es dable aclarar que la presente norma está enfocada en el cumplimiento oportuno de los siguientes principios como son enfoque en la comunidad estudiantil, liderazgo eficiente.

Además, Braga et al. (2023), enfatizan que la calidad en las instituciones educativas está integrada una serie de responsabilidades que debe asumir los directivos en concordancia con las políticas, normativas, metas y con la planificación que se ha realizado anteriormente. En este sentido, se determina que existen tres principios fundamentales que rigen su óptimo despliega, el primero está relacionado con el enfoque al usuario, el cual descansa en la preocupación que posee la organización para cumplir a cabalidad con los requerimientos del usuario a través de la identificación principal de las necesidades y del servicio que se ofrece; el segundo está enfocado en los procedimientos se refiere a las actividades y procedimientos que permiten

encaminar la gestión interna y, por último, se tiene al enfoque basado en el control, el cual refiere a la implementación de herramientas de control destinadas a evitar los desvíos en los procesos que pueden originar procedimientos incoherentes para debilitar la función estatal.

Por lo tanto, Ruff et al. (2021), estableció que, la implementación del ISO 21001, es parte de un nuevo nivel de proceso estratégico que se debe de implementar en las diferentes instituciones educativas de un nuevo nivel de aprendizaje, ante esto, las autoridades tienen que poder resolver parte de llevar también un nuevo proceso administrativo, lo cual se encarga de proteger, manejar, dirigir y controlar todas las actividades que estén a su alcance, para un mejor procedimiento productivo, como parte de pertenecer a una institución muy importante ante tener nuevos líderes que representen a una nueva sociedad. Además, esta implementación es parte de una nueva gestión que organiza las altas autoridades, como parte de una resolución democrática para un nuevo sistema, las cuales necesitan las diferentes organizaciones educativas para promover a nuevas metas, que ayuden a lograr un mejor método productivo de brindar un mejor servicio educativo, y además que cumpla con todas las expectativas sobre su misión y visión como parte alternativa de su organización.

Además, Cerruto (2022), afirmó que, la implementación del ISO 21001 ha logrado que muchas instituciones del rubro educativo tengan un mejor nivel de educación por parte de sus autoridades, al implementar una organización con técnicas y estrategias que logren conseguir las metas y objetivos propuestos de poder desarrollar y construir nuevos personajes que sepan desenvolverse ante la sociedad, además, es un beneficio de que al poder contar con este reglamento es parte de tener una disciplina que ayude con su cooperación de crecimiento hacia un mejor progreso, ya que al tener nuevos sistemas de gestión logra que el sector educativo se vea de una mejor manera progresiva, por la mejor organización que desarrolla, es clave para que mayores instituciones puedan lograr tener más garantía y calidad de servicio al poder obtener licenciamientos y certificaciones de poder asegurar que tienen una mejor labor y brinda un mejor servicio de educación. Asimismo,

poder seguir implementando nuevas técnicas que ayuden a poder direccionar a un mejor liderazgo, como centro educativo lo cual admira la sociedad y al mismo tiempo poder garantizar la confianza y estabilidad de brindar una mejor calidad de educación.

Por otro lado, Cerruto (2022), cooperó en que la implementación del ISO 2100, es una norma muy constructiva y disciplinaria que se debe de aplicar en las instituciones educativas, como parte de proceder o adquirir la integración de licenciamiento por un mejor nivel educativo, y al mismo tiempo poder pertenecer a la lista de la SUNEDU, por lo cual respalda de poder controlar las diferentes instituciones que se encarga de brindar ciertos servicios educativos en diferentes sociedades, esto es parte de una disciplina reglamentaria que se debe de implementar como parte de su gestión organizacional, siguiendo la responsabilidad, lo cual, atrae parte de su misión como una disciplina introductoria antes su crecimiento y progreso institucional. Por ende, al conseguir acceder a la implementación de este ISO, se puede obtener otros beneficios que ayuden a tener una mejor infraestructura organizacional dentro de su gestión laboral y gerencial.

Mientras Wiyono (2020), aseguró que, la implementación del ISO 21001 cumple ciertos requisitos, por ello, se debe de seguir ese orden para poder acceder a obtener una certificación o licenciamiento de pertenecer a una institución, que brinda una mejor educación y que cumple todos los requisitos para nuevos beneficios superiores sobre la educación, es por eso que deben seguir esta normativa desde un principio a fin por el mismo hecho de ser una institución educacional. Esto es un nuevo nivel estratégico de poder establecer un nuevo liderazgo ante la competencia educacional, que necesita una sociedad para poder seguir brindando estos servicios, y va a partir sobre la implementación de la gestión organizacional.

Al poder basarse en cumplir estos requisitos ya podrá lograr que se implementen nuevas actividades o infraestructuras según la necesidad de su crecimiento y desarrollo progresivo, por lo tanto, es recomendable seguir esta

normativa por la misma calidad de gestión que logra asegurar para poder mantenerse bajo un licenciamiento y al mismo tiempo poder asegurar a sus espectadores que están en la capacidad de poder brindar mejores servicios educativos lo cual le convierte ya en ser parte de una nueva institución de un nuevo nivel.

De acuerdo a la variable Evaluación del ISO 21001, se encuentra a las dimensiones que son propuestas por la Secretaría Central de ISO (2018), las cuales son: liderazgo; la evaluación del ISO 21001, asume el compromiso de lógica, de esta manera segura se determina las normas y las responsabilidades como parte de ser una institución que se consagra de lograr un mejor entorno de un nivel de educación de la entidad, asegurando la integridad de los requisitos. Por medio del liderazgo se desarrollan las actividades en torno a los planes establecidas por la organización, ya que mediante este sistema se obtiene mejores resultados (Bahia et al., 2023). Además, un líder es la Persona que tienden a tomar toda la responsabilidad para manejar los recursos de la organización (Braga et al., 2023).

Asimismo, con respecto a las definiciones de los indicadores según la Secretaría Central de ISO (2018), se indica lo siguiente: Liderazgo y compromiso, es la capacidad que demuestra un directivo dentro de su área funcional, con el propósito de poder contribuir con el buen nivel de desarrollo; enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios, se da con el fin de poder mantener un buen sistema que ayude a contribuir con la mejora al proceso de enseñanza; desarrollo de la política, permite establecer las normas para establecerse dentro de la organización, con la finalidad de poder mantener un buen sistema de desarrollo; comunicación de la política, es uno de los medios que permite mantener informados a los clientes, a través de diversos canales de comunicación que se maneja internamente por la institución.

En cuanto a la planificación; al planificar la evaluación del ISO 21001 la institución debe determinar los riesgos y oportunidades que se requieren afrontar, con la finalidad de garantizar que su despliegue de mejora en sus

procesos (Secretaría Central de ISO, 2018). Además, mediante la planificación se han desarrollado estrategias que han logrado impulsar en grandes rasgos, la puesta en marcha de las actividades puestas a disposición por la organización (Adriazola et al., 2020). En tanto, la falta de plan puede conllevar a los entes a tomar decisiones que no son nada beneficios para su desarrollo (Adriazola et al., 2020).

Asimismo, con respecto a las definiciones de los indicadores según la Secretaría Central de ISO (2018), se indica lo siguiente: acciones para abordar riesgos y oportunidades, es parte de un sistema implementada por la entidad para acatar a los diversos problemas que se suscitan dentro de su estructura; objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos, esto se da mediante una gestión donde se establecen diversas estrategias que ayudan conseguir resultados satisfactorios para la institución; planificación de los cambios, permite mejorar la toma de decisiones haciendo uso de los recursos de manera efectiva, durante el desarrollo de las actividades puesta en marcha.

Respecto a la **operación**; la entidad tiene que tener una planificación, evaluación y dirigir los procedimientos que sean necesarios para cumplir éxitos, equipar las acciones mediante, por lo que, se recomienda seguir las opciones de implementación, ya que da acceso a sus requisitos disciplinarios de mayor ascenso progresivo (Secretaría Central de ISO, 2018). Además, la operación son alternativas de opciones operacionales que se debe de seguir si se quiere lograr mayores avances de nivel educación ante las distintas competencias (Guzmán, 2022). En tanto, uno de los nuevos retos del estado es mantener una buena operación mediante el uso de los recursos financieros (Braga et al., 2023).

Asimismo, con respecto a las definiciones de los indicadores según la Secretaría Central de ISO (2018), se indica lo siguiente: planificación y control operacional, aspecto que permite mantener un buen nivel de desarrollo ligada a las actividades planificadas por la entidad, para conseguir el crecimiento económico en gran escala; requisitos para los productos y servicios

educativos, es una de las modalidades que permite definir los riesgos dentro de la estructura de la entidad, lo cual esto ayuda a mejorar de un manera relativa el uso de los recursos; diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos, busca obtener mejoras en cuanto al servicio que se brinda a los estudiantes, a fin de poder satisfacer las necesidades que cuentan; control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, es uno de los mecanismos que permite contemplar las nuevas formas de aplicar servicios en base a las expectativas del público general; producción y provisión del servicio educativo, se lleva a cabo gestiones orientadas a generar beneficios para mantener un buen sistema de desarrollo económico, y al mismo tiempo esto permite contribuir con la alta demanda.

Por otra parte, en la **evaluación del desempeño**; permite desarrollar la aplicación de las estrategias adecuadas para conocer la forma en cómo se van desarrollando las actividades de mejoramiento respectivas (Secretaría Central de ISO, 2018). Además, una de las perspectivas de los entes es mantener el desempeño de los colaboradores en un buen nivel (Cerruto, 2022). Por otro lado, la entidad debe evaluar constantemente la situación en la que se encuentra, para deducir los riesgos durante del desarrollo de las actividades (Ruff et al., 2021).

Asimismo, con respecto a las definiciones de los indicadores según la Secretaría Central de ISO (2018), se indica lo siguiente: seguimiento, medición, análisis y evaluación, representa la aplicación de conocimiento para dirigir la realización de las actividades por parte del personal y al mismo tiempo generar el compromiso necesario para alcanzar los objetivos; métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, corresponde a la realización de actividades considerando las necesidades de los estudiantes y aquellos grupos de interés que resulten beneficiarios a través de la implementación de las normativas de calidad; auditoría interna, implica poner en marcha las actividades y procedimientos requeridos para hacer posible la integración de la calidad necesaria que conlleve hacia la acreditación respectiva; revisión de la dirección, implica la realización de actividades para que los colaboradores sean conocedores de las políticas a desarrollar para acreditar la calidad.

En tanto, para la variable **optimización del servicio académico**, Ortegón (2015), lo define como, un mecanismo que permite la entrega del servicio académico transparente, lo cual involucra el mejoramiento de la eficiencia institucional para utilizar sus recursos en base a las exigencias. Además, Guerra et al. (2022), exponen que la calidad del servicio académico y facilitar mediante la divulgación de las mejores prácticas y el acompañamiento objetivo a las instituciones de educación superior a cumplir estos propósitos y mejorar de manera continua y pertinente la calidad vinculada a una adecuada demostración de la misma a toda la sociedad. Por otra parte, de acuerdo a Canaza (2020), la optimización del servicio académico para ser conocida, evaluada y mejorada debe ser caracterizada por sus atributos, de ahí la importancia de su oportuna identificación. Pueden ser variables de acuerdo a las circunstancias y objetivos a lograr, pero es conveniente no perder de vista la pertinencia ya que se relaciona con las demandas y carencias de la comunidad.

Respecto a las teorías para sustentar a la segunda variable **optimización del servicio académico**, se consideró a la **teoría subjetiva de los servicios públicos**, donde establece que los servicios educativos prestados por las entidades públicas deben cumplir con los requisitos de calidad para que la ciudadanía pueda recibir la formación académica necesaria para ser competitivo (Guzmán, 2011). Así también, la **teoría del logro académico**, donde señala que cuando se determinan metas específicas dentro del ámbito de la educación, es muy posible que los estudiantes obtengan una motivación cada vez que logren un resultado sobresaliente (Castillo et al., 2003). Finalmente, la **teoría dialógica**, donde establece específicamente al diálogo como una de las herramientas y el camino determinante para la optimización correspondiente que conducirá a hacia la determinación de las condiciones respectivas para el aprendizaje (Rivas et al., 2021).

En cuanto a las **características de la variable**, está directamente relacionado con la idoneidad de los claustros, de quienes los dirigen y apoyan, la adecuación y suficiencia de sus conocimientos, habilidades y la capacidad

para adaptarse y ser eficientes en condiciones cambiantes. Mientras que también la eficacia hace referencia al grado de alcanzar o la medida que se puede lograr de manera cualitativa y cuantitativa, y esto pretende que las metas trazadas, de la trascendencia (Maravé et al., 2021). La búsqueda constante de mejoras para la prestación de los servicios educativos, permitirá que la institución desarrollar adecuadamente los proyectos para alcanzar mayores estándares por medio de instrumentos específicos para recopilar datos que ayuden a lograr este objetivo (Rodríguez, 2020). La optimización del servicio educativo facilita el mejoramiento de las herramientas empleadas para transmitir el aprendizaje de forma dinámica y eliminando aspectos innecesarios, de modo que el estudiante acceda al extracto de la información necesaria (Cañadas y Santos, 2020).

Por otro lado, cuando se incorporan elementos necesarios, es muy probable que la institución obtener mejoras significativas respecto a los resultados relacionados con cada uno de los procedimientos (Benz et al. 2023). Es preciso que la educación este conformada por diferentes herramientas estratégicas determinadas por parte de las autoridades por medio de normativas que faciliten su integración pertinente (Argyriades, 2022). Muchas veces existe la asignación presupuestal pero las autoridades no utilizan adecuadamente cada uno de ellos (Aparicio, 2021). Otro de los problemas en las universidades es la falta de gestión por parte de sus directivos para lograr la optimización necesaria (Fang et al., 2020). Cuando no se aborda procedimientos estratégicos para la optimización de los servicios, es muy probable que la inversión de los recursos esté mal direccionada y esto no ayuden a incrementar los estándares de calidad (Ahmad y Saefurrohman, 2020).

Asimismo, las autoridades deben priorizar el aprendizaje de los estudiantes con un servicio óptimo conformado por los elementos necesarios que faciliten la integración de los conocimientos adecuados en cada una de las etapas de formación (Melo y Mendonça, 2020). Lamentablemente muchas veces se ha visto que los estudiantes son tomados como poco significantes ante las autoridades educativas quienes no han realizado las gestiones necesarias

para incorporar la optimización respectiva (Poteliūnienė et al., 2021). Es preciso destacar que existen diferentes instituciones que tienen la responsabilidad de mejorar la calidad educativa, es por ello que estos deben desempeñarse concordante mente con las necesidades (Bento et al., 2023). Asimismo, resulta factible la determinación de aquellas necesidades principales para actuar en base a ello por medio de la optimización del servicio y los recursos utilizados (Contreas et al., 2023). Dentro de ello, se debe destacar la predisposición de las autoridades para generar el espacio adecuado a través de la gestión que conlleve a obtener los recursos y su optimización correspondiente (Navarro et al., 2023).

Por otra parte, cuando se utilizan materiales denominados como autosuficientes, es muy posible la generación de un aprendizaje autodirigido que permita la secuencialidad de los procesos para la formación de los estudiantes (Montoya et al., 2021). Es necesario determinar estrategias y ponerlas en práctica para poder lograr aquellos resultados proyectados, dentro de los cuales se destaca la optimización necesaria de los servicios educativos para que estos sean entregados sin complicaciones (León et al., 2023). La incorporación tecnológica también abre las posibilidades de optimización a través de la utilización de herramientas fundamentales que ayudarán a dinamizar el aprendizaje, lo cual también permite que los estudiantes accedan a estrategias de información respectivas para seleccionar y clasificar datos que ayudará a mejorar sus conocimientos que serán complementados dentro de las aulas a través del direccionamiento de los docentes, los mismos que deben estar altamente capacitados para dirigir el aprendizaje (Rostovskaya et al., 2020).

Adicionalmente, Guerra et al. (2022) sostienen que existen diversos modelos y metodologías vinculadas con el proceso de atención los cuales permiten obtener un mayor nivel de satisfacción, dentro de los cuales se describen el ciclo deming el cual contempla un conjunto de actividades previamente planificadas, permitiendo que la institución en conjunto con los que lo integran aumente su nivel de productividad y minimice los gastos. De igual modo, se menciona a la planeación como un proceso que permite reflexionar sobre el

estado actual de la organización permitiendo delimitar su filosofía de trabajo, así como reforzar objetivos que representan la razón vital de su existencia. Cuando se desarrolla una adecuada optimización del proceso educativo, es mucho más probable que el servicio sea entregado eficientemente a los estudiantes por medio de docentes calificados que cumpla las expectativas al respecto al desarrollo de sus actividades para lograr un aprendizaje en contundente en cada uno de los estudiantes.

Finalmente se considera las dimensiones de **optimización del servicio académico** que son propuestas por Ortegón (2015), las cuales son: **cumplimiento**; se refiere a la estructura y el proceso de la información en el ámbito académico, tiene primordial relevancia por parte de las entidades educativas la cual ayuda identificar, la organización y particularidades de esta manera controla, categoriza y tiene un segmento los factores que lo componen. Asimismo, el cumplimiento son parte de las obligaciones de las instituciones para afrontar a los problemas que se dan dentro de la estructura organizacional (Guerra et al., 2022). En tanto las nuevas tendencias en la tecnología han permitido mejorar el desempeño de los colaboradores, y ha logrado dar mayor viabilidad al cumplimiento de los planes (Rostovskaya et al., 2020).

En consideración a sus indicadores, estos son: puntualidad en la entrega de actividades, representa la eficiencia con la cual la organización realiza el cumplimiento de los objetivos respecto a las inversiones para que estas sean utilizadas por los beneficiarios en el tiempo planeado; periodicidad de entregas puntuales de actividades, involucra a la planeación realizada respecto a las actividades que se deben desarrollar para mejorar la calidad del servicio académico, cuyas mejoras deben ser integradas en el tiempo preciso; plazo de actividades, se refiere a la determinación de los tiempos establecidos para el cumplimiento de las actividades planificadas para garantizar el mejoramiento óptimo (Ortegón, 2015).

En cuanto a la **eficiencia**, procede a poder desarrollar un mejor ámbito con lo que se tiene y está establecido, donde lo importante es asegurar una formalidad de oportunidades organizacional, que contraigan mejores

alternativas de responsabilidad organizacional (Ortegón, 2015). A través de la eficiencia la entidad pone a prueba diversos métodos para establecer durante el desarrollo de las actividades (León et al., 2023). Además, es posible implementar herramientas para lograr ver establecido, el buen desempeño de los directivos dentro de su área funcional (Montoya et al., 2021).

Respecto a su indicador, este es: cantidad de actividades realizadas en un periodo de tiempo específico, agrupa todas aquellas actividades desarrolladas por los estudiantes dentro de un tiempo razonable, el cual se considera como un indicador fundamental para medir si realmente se está logrando la incorporación de los conocimientos necesarios para solucionar los problemas presentados, de modo que los instructores puedan realizar la incorporación de estrategias para la retroalimentación requerida contemplando las falencias visualizadas, no solamente dentro de la calidad de la respuesta sino también en el tiempo que toma al estudiante realizar la solución respectiva (Ortegón, 2015).

Por otro lado, en la **eficacia**, referido a la capacidad con la cual cuenta la organización para utilizar responsablemente los recursos determinados para lograr aquellos resultados dentro de tiempo específico estipulado por parte de la normativa y la planeación, dentro del ámbito educativo se consideran a los indicadores para la evaluación correspondiente sobre nivel de cumplimiento (Ortegón, 2015). Asimismo, el mal manejo de los recursos es una de las razones al cual se sujetan muchas organizaciones, debido a este factor no logran obtener un buen resultado (Navarro et al., 2023). Además, la institución toma en cuenta estrategias con el fin de poder dar viabilidad a una mejor educación ligada a las expectativas de los estudiantes (Contreas et al., 2023). En cuanto a sus indicadores, son: tiempo de estudio para realizar una actividad, representa al tiempo que debe invertir el estudiante para tener el conocimiento necesario que conlleve hacia la solución de los problemas presentados o las actividades encargadas por parte del docente, el mismo que es una representación de las destrezas que ha adquirido durante su formación académica; desempeño, representa al grado de rendimiento de los estudiantes en el cumplimiento de las actividades designadas, tanto en tiempo

y calidad de las respuestas; cantidad de competencias adquiridas, manifiesta a todas aquellas competencias que los estudiantes van adquiriendo durante su etapa de formación, lo cual es fundamental para enfrentar los diversos desafíos; nivel de liderazgo, representa a las competencias que son útiles para liderar un grupo de personas o desarrollar la orientación necesaria para el cumplimiento de los objetivos (Ortegón, 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

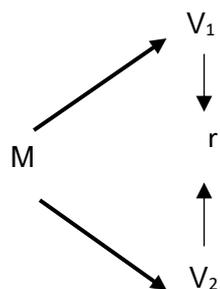
3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo **básica**, se focalizó específicamente en obtener un mayor nivel de información sobre un tema o variable en particular, por lo tanto, su objetivo principal consiste en incrementar el nivel de conocimiento en relación a una materia sin asumir el compromiso de su aplicación (Huaire et al., 2022).

3.1.2. Diseño de investigación:

El diseño del trabajo de investigación fue **no experimental**, puesto que los temas tratados no han sido controlados por el investigador en ninguna de sus fases (Salguero y Pérez, 2023). Fue de enfoque **cuantitativo**, porque se ha recurrido al análisis estadístico de manera que los resultados que se muestran en el estudio se realizan por medio de valores numéricos y gráficos (Arévalo et al., 2020); y fue de corte **transversal**, es aquella donde se evalúa los datos que se han obtenido con referencia a las variables abordadas considerando un solo momento (Armijo et al., 2021). También, fue nivel **descriptivo correlacional**, pues consiste en describir a detalle el objeto de estudio o los temas estudiados, tratando de comprender como una variable determinada hace variar a la otra (Arispe et al., 2020)

El esquema fue:



Dónde:

M	:	Muestra
V ₁	:	Evaluación del ISO 21001
V ₂	:	Optimización del servicio académico
r	:	Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Evaluación del ISO 21001

Variable 2: Optimización del servicio académico

Nota: La matriz de operacionalización de las variables se encuentra en anexos.

3.3. Población, (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis**3.3.1. Población**

La población estuvo conformada por 65 trabajadores de las facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023. Hace referencia al total de participantes que integran el estudio, sin excluir a ningún elemento por alguna característica o criterio definido (Polanía et al., 2020).

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Decanos, colaboradores nombrados, colaboradores CAS y personal administrativo

Criterios de exclusión: alumnos y padres de familia, personal locador, practicantes y personal de servicio.

3.3.2. Muestra

La muestra contempló a todos los elementos de la población, es decir, 65 trabajadores de las facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023. Para Ruiz y Valenzuela (2022), es una parte significativa que hace alusión a la totalidad los cuales han sido elegidos para efectuar una investigación.

3.3.3. Muestreo

El muestreo del estudio fue **no probabilístico por conveniencia**, ya que la investigación ha considerado cada uno de los colaboradores que forman parte de la población inicial.

3.3.4. Unidad de análisis

Un trabajador de las facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la **encuesta**, es una estrategia de investigación que se aplica en los estudios cuantitativos donde el investigador por medio de un instrumento previamente estructurado recoge información relevante **(Hernández et al., 2014)**

Instrumento

Fue el **cuestionario**, es una herramienta en la cual se establece un conjunto de preguntas e indicadores para facilitar el proceso de obtención de datos **(Valle et al., 2022)**. En el presente estudio se diseñó dos cuestionarios uno por tema, los cuáles fueron aplicados de manera directa a los colaboradores de las facultades de la universidad de mención.

Para medir la variable Evaluación del ISO 21001 fue un cuestionario de elaboración propia y estuvo constituida por 15 ítems, 4 dimensiones (dimensión de liderazgo, dimensión de planificación, dimensión de operación, y dimensión de evaluación del desempeño). La escala ordinal, valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Finalmente, la variable fue medido por niveles: Bajo (15--35), Medio (36-55) y Alto (56-75).

Para medir la variable optimización de servicios académicos fue un cuestionario de elaboración propia y está constituida por 15 ítems, 3 dimensiones (dimensión de cumplimiento, dimensión de eficiencia, y dimensión de eficacia). La escala ordinal, valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Finalmente, la variable fue medido por niveles: Bajo (15--35), Medio (36-55) y Alto (56-75).

Validez

Los cuestionarios a utilizar atravesaron un proceso de validación el cual es concebido bajo la nominación de juicio de expertos. En dicho proceso se eligió a cinco profesionales reconocidos en los temas abordados. En caso del primer instrumento, el promedio fue de 0.99 (99 %), para el segundo fue 0.98 (98 %), explicando la concordancia entre los evaluadores, de tal forma que se garantizó la validez requerida para su utilización.

Confiabilidad

La confiabilidad para Hernández et al (2014), es concebida como la aptitud que posee un cuestionario para ser aplicados en diversos escenarios a diferentes personas y obtener resultados similares. Fue determinado a través del Alfa de Cronbrach; dicho coeficiente tiene la regla principal de que el valor obtenido debe ser mayor a 0.7 para ser aplicable. Respecto a la variable 1, se alcanzó un resultado de 0,968, en la variable 2, fue 0,979 garantizando de esta forma una fiabilidad fuerte.

3.5. Procedimientos

Se precisó la determinación de la problemática para posteriormente enviar una solicitud para que la institución pueda autorizar la realización del estudio correspondiente; por luego de haber obtenido el permiso se realizó la determinación de la población en conformidad con las criterio de selección estipulados, los cuales fueron aplicados de forma directa para integrar todo recopilado en un documento de Excel para el análisis

estadístico respectivo que finalmente permitió obtener los resultados para la puesta en marcha de la discusión, las conclusiones y las recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron analizados mediante el método **descriptivo e inferencial** utilizando el SPSS V.25 el mismo que también permitió la construcción de las figuras y tablas estadísticas correspondientes para la representación de los resultados y la determinación de la correlación respectiva por medio del coeficiente pertinente que fue determinado a través de la prueba de normalidad posteriormente.

3.7. Aspectos éticos

Se destacaron los siguientes principios que se cumplieron en el estudio: **Autonomía**, donde se destacó la determinación libre del tema abordado por parte del investigador. **Beneficencia**, buscando siempre la colaboración a través de los resultados y sugerencias para que los directivos puedan visualizar el problema y determinar decisiones concordantes para solucionar el problema. **No maleficencia**, al desarrollar un proceso cuidadoso que no implica la interrupción de las actividades institucionales, así como también no buscó el perjuicio, sino que las intenciones son totalmente contrarios a ello. **Justicia**, en la medida que se respetan cada uno de los derechos correspondientes a cada participante para garantizar la justicia en todo momento. **Derecho**, ya que no se vulneró los derechos de ningún participante.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de evaluación de implementación del ISO 21001.

Nivel	Rango	F	%
Bajo	15-35	27	42%
Medio	36-55	26	40%
Alto	56-75	12	18%
Total		65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de las facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023.

Interpretación

Según la tabla 1, el nivel de evaluación de implementación del ISO 21001 tiene un nivel bajo en 42 %, un nivel medio en 40 % y un nivel alto en 18 %, dichos resultados se deben a que no garantizan oportunamente la disponibilidad de los recursos y capacidades necesarias para cumplir con los compromisos que se han adquirido con anterioridad con la comunidad estudiantil, a ello se suma, que los miembros que trabajan directamente con el directivo no se encuentran comprometidos con brindar un servicio educativo integral que satisfaga las principales necesidades y expectativas de los alumnos.

Tabla 2

Nivel de optimización de servicios académicos.

Nivel	Rango	F	%
Bajo	15-35	19	29%
Medio	36-55	38	58%
Alto	56-75	8	13%
Total		65	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de las facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023.

Interpretación

Según la tabla 2, el nivel de optimización de servicios académicos tiene un nivel medio en 58 % bajo en 29 % y un nivel alto en 13 %, dichos resultados se observan que no poseen una política de calidad documentada por lo que no existe lineamientos que permitan medir la calidad con la que se ofertan los servicios, lo mismo que quita la posibilidad de aplicar mejoras adecuadas a las deficiencias que se puedan detectar.

Tabla 3

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación de implementación del ISO 21001	,145	65	,002	,949	65	,010
Liderazgo	,167	65	,000	,936	65	,002
Planificación	,164	65	,000	,939	65	,003
Operación	,178	65	,000	,933	65	,002
Evaluación del desempeño	,184	65	,000	,904	65	,000
Optimización de servicios académicos	,129	65	,009	,956	65	,020
Cumplimiento	,196	65	,000	,910	65	,000
Eficiencia	,120	65	,020	,944	65	,005
Eficacia	,131	65	,007	,940	65	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

En la tabla 3, dado que la muestra es mayor o igual a 50 elementos, se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnova. Siendo $p = 0.002$ y 0.009 siendo las variables menores al nivel de significancia de 0.05 , de tal manera, se demuestra que existe una distribución no normal; en tal sentido para contrastar la hipótesis se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos

		Liderazgo	Planificación	Operación	Evaluación del desempeño
Optimización de servicios académicos	Coefficiente de correlación	,709**	,596**	,727**	,750**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	65	65	65	65

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

En la tabla 4, de acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.596, 0.709, 0.727 y 0,750, un p-valor igual a 0,000 (p -valor ≤ 0.01), aceptando así la hipótesis de investigación.

Tabla 5

Relación entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos

			Optimización de servicios académicos
Rho de Spearman	Evaluación de implementación del ISO 21001	Coefficiente de correlación	,722**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

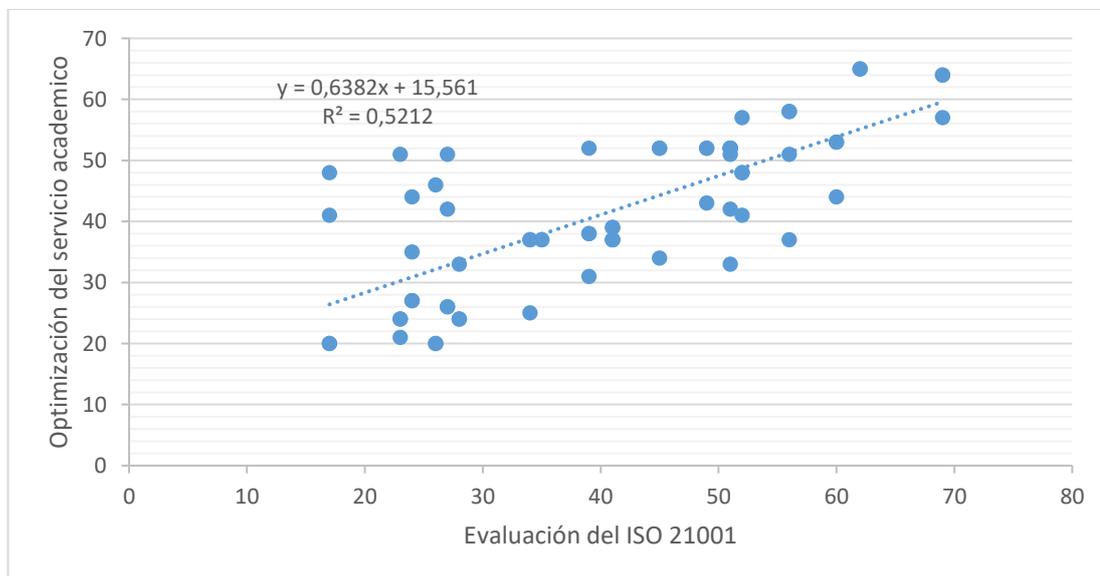
Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

En la tabla 5, de acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva alta y significativa entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.722 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), aceptando así la hipótesis de investigación.

Figura 1

Gráfico entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos



Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

De acuerdo a la figura 1 de dispersión se observa que el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.5212$), indica que la optimización del servicio académico depende en 52,12 % de la evaluación del ISO 21001.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta resultados obtenidos con los antecedentes y bases teóricas, teniendo como resultado que el nivel de evaluación de implementación del ISO 21001 tiene un nivel bajo en 42 %, dichos resultados se deben a que no garantizan oportunamente la disponibilidad de los recursos y capacidades necesarias para cumplir con los compromisos que se han adquirido con anterioridad con la comunidad estudiantil, a ello se suma, que los miembros que trabajan directamente con el directivo no se encuentran comprometidos con brindar un servicio educativo integral que satisfaga las principales necesidades y expectativas de los alumnos, dichos resultado coinciden con Orozco et al. (2020), Hervás et al. (2022), Saltos y Ramos (2023), al conseguir un mejor nivel de desarrollo de brindar la educación, genera un buen puntaje de mayor prototipo de poder evaluar el criterio con mejor rendimiento de calidad en los docentes, porque los institutos tecnológicos pues sólo lograron como promedio el 32, 6% de lo que fue requerido.

Lo descrito coinciden con la teoría de la calidad de Philip Crosby, según Rojas (2003), determinó que la prevención es uno de los elementos fundamentales que debe ser integrado dentro de los paradigmas organizacionales con la finalidad de generar la eliminación de aquellos obstáculos que puedan provocar pérdidas o conflictos. Bajo un enfoque similar guardan coincidencia, Adriazola et al. (2020), exponen que la norma ISO 21001, menciona dos perspectivas fundamentales, resalta a los procedimientos y conocimientos que se basa en riesgos. Teniendo en cuenta que está orientada a los procedimientos de la entidad, dirigiendo las relaciones y procedimientos de la gestión, de modo que esto logre obtener un rendimiento global de la organización, por ende, el conocimiento se basa en abordar los peligros y las oportunidades que se determina enfoque de propiciar al alcance de un acceso a un sistema de gestión y de esta manera lograr los mejores resultados y prevenir riesgos negativos. Además, coincide con Cerruto (2022), en la actualidad se ha vuelto muy común escuchar el término de calidad en

cualquier contexto y en cualquier parte del continente, siendo concebida como un alto valor que posee un determinado bien o servicio.

Por lo tanto, una institución enfocada en la calidad promueve una cultura de excelencia la cual concibe resultados finales por encima de lo esperado y donde las actitudes, comportamientos, procedimientos y praxis generan mayor rentabilidad y competitividad, esto indica que cada tipo de evaluación dentro de una entidad es necesaria para que puedan seleccionar a su personal con la idea de crecer en cuanto a su presupuesto. La cual evidencia falta de una programación de actividades para el análisis y evaluación educacional, de poder seguir mayores talentos que el ser humano pueda tener como parte de un don de aprendizaje; asimismo, el personal designado para realizar la tutoría a los estudiantes debe contar con la vocación necesaria para desempeñar sus responsabilidades adecuadamente, lo cual permitirá no solamente la comprensión de sus necesidades sino también la orientación correspondiente para afrontar los problemas.

Asimismo, tuvieron como resultado que el nivel de optimización de servicios académicos tiene un nivel medio en 58 %, dichos resultados se observan que no poseen una política de calidad documentada por lo que no existe lineamientos que permitan medir la calidad con la que se ofertan los servicios, lo mismo que quita la posibilidad de aplicar mejoras adecuadas a las deficiencias que se puedan detectar, dichos resultado coinciden con Arjona et al. (2022), Romero et al. (2023), Acuña et al. (2023), indican que dentro de los procedimientos que se puede incorporar para hacer posible que la calidad del servicio educativo se incremente, es necesario comprender la importancia de abordar procedimientos de control para conocer cada uno de los eslabones del proceso que pueden ser mejorados continuamente para facilitar una intervención oportuna cuando se detectan incompatibilidades o errores que pueden ser potenciales para generar problemas en la entrega del servicio; también se debe destacar la necesidad de contar con un modelo educativo adecuado que contemple las necesidades del sector y al mismo tiempo integre los recursos fundamentales que son necesarias para alcanzar las metas en

temas de fortalecimiento educativo, no solamente dentro del ámbito público sino también en el campo de las organizaciones, de modo que se obtenga una calidad transversal aplicable a todo los sectores.

Lo descrito coinciden con la teoría subjetiva de los servicios públicos, según Guzmán (2011), donde establece que los servicios educativos prestados por las entidades públicas deben cumplir con los requisitos de calidad para que la ciudadanía pueda recibir la formación académica necesaria para ser competitivo, es por ello que se nombra a los servidores públicos como los encargados de su optimización constante. Adicionalmente coinciden con Guerra et al. (2022) sostienen que existen diversos modelos y metodologías vinculadas con el proceso de atención los cuales permiten obtener un mayor nivel de satisfacción, dentro de los cuales se describen el ciclo deming el cual contempla un conjunto de actividades previamente planificadas, permitiendo que la institución en conjunto con los que lo integran aumente su nivel de productividad y minimice los gastos. Por otro lado, coinciden con Benz et al. (2023), sostienen que cuando se incorporan elementos necesarios para que la institución obtener mejoras significativas respecto a los resultados relacionados con cada uno de los procedimientos, esto indica que los servicios académicos se encargan las personas especialistas en mejorar la calidad estudiantil de las personas ya que son ellos quienes motivan a ser alguien importante a los estudiantes.

De igual modo, se menciona a la planeación como un proceso que permite reflexionar sobre el estado actual de la organización permitiendo delimitar su filosofía de trabajo, así como reforzar objetivos que representan la razón vital de su existencia. Cuando se desarrolla una adecuada optimización del proceso educativo, es mucho más probable que el servicio sea entregado eficientemente a los estudiantes por medio de docentes calificados que cumpla las expectativas al respecto al desarrollo de sus actividades.

Es por ello, tuvieron como resultado que existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la evaluación de implementación

del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos, indicando que a mejor desarrollo de las dimensiones de la evaluación de implementación del ISO 21001 mejor será la optimización de servicios académicos, dichos resultado coinciden con Hernández et al. (2021), Silas y Cueva (2020), Vásquez y Hernández (2021), indican que la correlación del estudio del sistema digestivo y las perspectivas de realización en los profesores, refleja que se presentó una relación positiva, lo que hizo señalar que el sistema de la entidad estudios tiene un nivel de influencia y direccionar la perspectiva por parte de los profesores, en este caso hacia el logro de manera estratégica de la entidad, la cual sea flexible y tome conciencia del contexto del gobierno.

Lo descrito coinciden con la teoría denominada trilogía de Jurán, según Chacón y Rugel (2018), está sostenida en la composición de tres factores fundamentales que inciden sobre la calidad, dentro de los cuales se encuentra a la planeación como la base fundamental, seguido del mejoramiento de la calidad a través de los controles y la integración de las estrategias para garantizar la continuidad de los mismos. Asimismo, también corroboran con la teoría del logro académico; asimismo, coinciden a Castillo et al. (2003), donde señala que cuando se determinan metas específicas dentro del ámbito de la educación, es muy posible que los estudiantes obtengan una motivación cada vez que logren un resultado sobresaliente. Además coincide con Cerruto (2022), afirmó que, la implementación del ISO 21001 ha logrado que muchas instituciones del rubro educativo tengan un mejor nivel de educación por parte de sus autoridades, al implementar una organización con técnicas y estrategias que logren conseguir las metas y objetivos propuestos de poder desarrollar y construir nuevos personajes que sepan desenvolverse ante la sociedad.

Por ello, coinciden con Rostovskaya et al. (2020), sostiene que la incorporación tecnológica también abre las posibilidades de optimización a través de la utilización de herramientas fundamentales que ayudarán a dinamizar el aprendizaje, lo cual también permite que los estudiantes accedan a estrategias de información respectivas para seleccionar y clasificar datos

que ayudará a mejorar sus conocimientos que serán complementados dentro de las aulas a través del direccionamiento de los docentes, los mismos que deben estar altamente capacitados para dirigir el aprendizaje, esto indica que dentro de las universidades existen evaluaciones constantes para que evalúen la calidad de aprendizaje de los estudiantes, con el fin de mejorar los servicios académicos.

Asimismo, la incorporación de los aspectos tecnológicos dentro de la entrega del servicio educativo resulta fundamental para hacer posible la conformación de las estrategias adecuadas que conlleven hacia la acreditación respectiva dentro de las universidades, dentro del cual también se enmarca el licenciamiento como parte de las garantías para entregar una certificación en base a la calidad sustentada, lo cual ayudará a mejorar los servicios académicos, además, es un beneficio de que al poder contar con este reglamento es parte de tener una disciplina que ayude con su cooperación de crecimiento hacia un mejor progreso, ya que al tener nuevos sistemas de gestión logra que el sector educativo se vea de una mejor manera progresiva, por la mejor organización que desarrolla, es clave para que mayores instituciones puedan lograr tener más garantía y calidad de servicio al poder obtener licenciamientos y certificaciones de poder asegurar que tienen una mejor labor y brinda un mejor servicio de educación.

Por consiguiente, existe relación positiva alta y significativa entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023, además, la optimización del servicio académico depende en 52,12 % de la evaluación del ISO 21001, dichos resultados coinciden con Gallardo (2022), se vienen desarrollando actualmente las actividades para la formación de las maestras dedicadas a los estudiantes en el nivel inicial, la cual debe garantizar diversos aspectos como la vocación respectiva y su predisposición para comprender las situaciones que pueden ser muy complicada dentro de esta etapa de formación; para garantizar un desempeño eficiente se debe incorporar los procedimientos respectivos para el apego a las normas ISO 21001 la cual

permitirá lograr mayores estándares de eficiencia a través del control respectivo que conlleven hacia la integración de las mejoras correspondientes; se pudo conocer también que el 27.5% no tienen el conocimiento respectivo sobre esta normatividad, al igual que no se desarrollan procedimientos de planeación para orientar la calidad hacia la satisfacción del público usuario contundentemente. Asimismo, poder seguir implementando nuevas técnicas que ayuden a poder direccionar a un mejor liderazgo, como centro educativo lo cual admira la sociedad y al mismo tiempo poder garantizar la confianza y estabilidad de brindar una mejor calidad de educación.

Lo descrito coinciden con la teoría de la mejora continua, según Kelchner (2012), establece que siempre existen aspectos para el mejoramiento de los servicios, para lo cual es necesario aplicar las revisiones correspondientes para detectar las oportunidades de mejora. En eso corroboran con la teoría dialógica, asimismo, coinciden con Rivas et al. (2021), donde establece específicamente al diálogo como una de las herramientas y el camino determinante para fortalecer la optimización correspondiente que conducirá a hacia la determinación de las condiciones respectivas para el aprendizaje. Por otro lado, coinciden con Wiyono (2020), aseguró que, la implementación del ISO 21001 cumple ciertos requisitos, por ello, se debe de seguir ese orden para poder acceder a obtener una certificación o licenciamiento de pertenecer a una institución, que brinda una mejor educación y que cumple todos los requisitos para nuevos beneficios superiores sobre la educación, es por eso que deben seguir esta normativa desde un principio a fin por el mismo hecho de ser una institución educacional.

Esto es un nuevo nivel estratégico de poder establecer un nuevo liderazgo ante la competencia educacional, que necesita una sociedad para poder seguir brindando estos servicios, y va a partir sobre la implementación de la gestión organizacional. Al poder basarse en cumplir estos requisitos ya podrá lograr que se implementen nuevas actividades o infraestructuras según la necesidad de su crecimiento y desarrollo progresivo, esto indica que para que

una universidad mantenga los servicios adecuados hacia los estudiantes, debe existir una implementación adecuado donde cada estudiante se sienta protegido y con ganas de mejorar en su aprendizaje.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva alta y significativa entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023, con un Rho Spearman de 0.722 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, la optimización del servicio académico depende en 52,12 % de la evaluación del ISO 21001.
- 6.2.** El nivel de evaluación de implementación del ISO 21001 fue bajo en 42 %, dichos resultados se deben a que no garantizan oportunamente la disponibilidad de los recursos y capacidades necesarias para cumplir con los compromisos que se han adquirido con anterioridad con la comunidad estudiantil, a ello se suma, que los miembros que trabajan directamente con el directivo no se encuentran comprometidos con brindar un servicio educativo integral que satisfaga las principales necesidades y expectativas de los alumnos.
- 6.3.** El nivel de optimización de servicios académicos fue medio en 58 %, dichos resultados se observan que no poseen una política de calidad documentada por lo que no existe lineamientos que permitan medir la calidad con la que se ofertan los servicios, lo mismo que quita la posibilidad de aplicar mejoras adecuadas a las deficiencias que se puedan detectar.
- 6.4.** Existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos, con Rho Spearman de 0.709 entre el liderazgo y la optimización de servicios académicos, 0.596 entre la planificación y la optimización de servicios académicos, 0.727 entre la operación y la optimización de servicios académicos y 0,750 entre la evaluación del desempeño y la optimización de servicios académicos, un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), indicando que a mejor desarrollo

de las dimensiones de la evaluación de implementación del ISO 21001
mejor será la optimización de servicios académicos.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** A los decanos de las facultades de la Universidad Nacional de San Martín, desarrollar una adecuada evaluación de implementación del ISO 21001 mediante acciones que estén orientada a los procedimientos de la entidad con una adecuada dirección y ejecución de las principales actividades de la gestión actual, para una adecuada optimización de servicios académicos en beneficio de la población estudiantil.
- 7.2.** A los decanos de las facultades de la Universidad Nacional de San Martín, promover una cultura de excelencia mediante el análisis de los resultados finales de acuerdo a lo esperado y donde las actitudes, comportamientos, procedimientos y praxis generan mayor rentabilidad y competitividad, para mejorar los niveles de compromiso para ejecutar las prácticas de gestión y promover valores éticos y estimular continuamente hacia la excelencia e innovación.
- 7.3.** A los decanos de las facultades de la Universidad Nacional de San Martín, estandarizar los procesos y actividades respecto a los resultados que se esperan alcanzar mediante la aplicación de normativas y pautas para cumplirse a cabalidad por cada uno de los actores que forman parte de la entidad puesto que lo que se busca alcanzar con la gestión de calidad es satisfacer de mejor manera al usuario.
- 7.4.** A los decanos de las facultades de la Universidad Nacional de San Martín, implementar el sistema de calidad mediante la alineación eficiente de los propósitos con las actividades detalladas en el plan de trabajo para generar un mayor grado de responsabilidad social respecto a la comunidad educativa

REFERENCIAS

- Acuña-Medina, D., Acuña-Torres, D. y Romero-Zúñiga, C. (2023). Capacidad institucional del municipio de Maicao para responder la demanda de servicios. Educación y salud en crisis migratoria. *Revista Colombiana de ciencias sociales*, 14(1). <https://doi.org/10.21501/22161201.3964>
- Adriazola-León, A., Jara-Sánchez, D., Lara-Torres, I., Matos-Cuzcano, G., y Reyes-Sánchez, P. (2020). Sistema de gestión de calidad en una universidad pública peruana: análisis de los procesos principales y gestión de riesgos. *Revista Educación*, 26(2). <http://doi.org/10.33539/educacion.2020.v26n2.2225>
- Ahmad, A. y Saefurrohman, S. (2020). Teacher's Perception of Academic Supervision of the School Headmaster. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(6). <https://doi.org/10.5281/zenodo.3987624>
- Aparicio-Ley, E., Cavazos-Arroyo, J. y Gaeta-González, M. (2021). Library service quality and academic performance at university: An explanatory model. *Revista Iberoamericana de Educacion Superior*, 12(35). DOI. 10.22201/iisue.20072872e.2021.35.1089
- Arévalo, P., Cruz, J., Guevara, C., Palacio, A. y Bonilla, S. (2020). *Actualización en metodología de la investigación científica*. Universidad Induamérica. <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1686/2/LIBRO%20Actualizaci%C3%B3n%20en%20metodolog%C3%ADa.pdf>
- Argyriades, D. (2022). Globalization and the Human Factor in the Public Service Organization. *Mercados y Negocios*, 1(47). <https://doi.org/10.32870/myn.vi47.7681>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Arjona-Granados, M., Lira-Arjona, A. y Maldonado-Mesta, E. (2022). Los sistemas

de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *Retos*, 12(24). <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>

Armijo, I., Aspillaga, C., Bustos, C., Calderón, A., Cortés, C., Fossa, P., Melipillan, R., Sánchez, A. y Vivanco, A. (2021). *Manual de metodología de investigación*. Universidad del Desarrollo. <https://psicologia.udd.cl/files/2021/04/Metodolog%C3%ADa-PsicologiaUDD-2-1.pdf>

Bahia-Abbas, T., Abbas-Hamza, B. y Idan-Raheem, A. (2023). TOTAL QUALITY MANAGEMENT AS A PHILOSOPHY TO IMPROVE THE PERFORMANCE OF THE ACADEMIC ORGANIZATION. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1). DOI. 10.26668/businessreview/2023.v8i1.1157

Becerra-Lois, F.A., Andrade-Orbe, A.M. y Díaz Gispert, L. I. (2020). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Revista INIE*, 19(1), 1-32. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>

Bento, P., Elias, L. y Pereira, C. (2023). Academic Performance in 1st and 3rd Grade: A Predictive Study. *Psicologia: Teoria e Prática*, 25(1). <https://doi.org/10.5935/1980-6906/ePTPPE14633.en>

Benz-Camino, M., Ramírez-Valdivia, M., Morales-Casetti, M. y Sirias, D. (2023). Lessons learned designing and implementing a quality assurance system in an industrial engineering school. *Quality Assurance in Education*, 31(3). DOI. 10.1108/QAE-06-2022-0119

Braga-Corrêa, F., Lins-Basilio, M., Christovam-Pompeu, B. y de Souza-Branco, O. (2023). Quality management in the COVID-19 pandemic: nursing action plan. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 1(76). DOI. 10.1590/0034-7167-2022-0272

Brewster, C., Fontinha, R., Haak-Saheem, W., Lamperti, F. y Walker, J. (2023). Linking embeddedness to physical career mobility: How Brexit affected the preference of business, economics and management academics for leaving

the UK. *Research Policy*, 52 (9), 1-13.
<https://doi.org/10.1016/j.respol.2023.104855>

- Canaza-Choque, F. (2020). Educación superior en la cuarentena global: disrupciones y transiciones. *La Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(2). <https://doi.org/10.19083/10.19083/ridu.2020.1315>
- Cañadas, L. y Santos-Pastor, M. (2020). Academic performance of university students participating in a Service-Learning program. *Publicaciones de la Facultad de Educacion y Humanidades del Campus de Melilla*, 50(1). DOI. 10.30827/PUBLICACIONES.V50I1.15976
- Castillo, I., Balaguer, I. y Duda, J. (2003). Las teorías personales sobre el logro académico y su relación con la alienación escolar. *Psicothema*, 15(1). <https://www.redalyc.org/pdf/727/72715113.pdf>
- Cerruto-Serrano, M. (2022). La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares. *Revista científica retos de la ciencia*, 6(13). <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.01>
- Chacón-Cantos, J. y Rugel-Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Contreas-Bravo, L., Nieves-Pimiento, N. y González Guerrero, K. (2023). Prediction of University-Level Academic Performance through Machine Learning Mechanisms and Supervised Methods. *Ingeniería*, 28(1). <https://doi.org/10.14483/23448393.19514>
- Fang, G., Chan, P. y Kalogeropoulos, P. (2020). Social Support and Academic Achievement of Chinese LowIncome Children: A Mediation Effect of Academic Resilience. *International Journal of Psychological Research*, 13(1). <https://doi.org/10.21500/20112084.4480>
- Gallardo-Ramirez, J. (2022). Práctica Preprofesional según NORMAS ISO 21001 en un programa de estudios de una universidad pública peruana. *Educare et Comunicare*, 10(2). <https://doi.org/10.35383/educare.v10i2.777>
- Guerra-Bretaña, R., Acosta-Chávez, D., Dávila-Fernández, N., Correa-Hincapié, N. y Valencia-Bonilla, M. (2022). Certificación de sistemas de gestión y

- acreditación de la calidad en la educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación*, 88(1). <https://doi.org/10.35362/rie8814779>
- Guerra-Bretaña, R., Ramos-Azcuy, F. y Roque-González, R. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico. *Revista Educación Médica Superior*34(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000100017
- Guzmán-Napurí, C. (2011). *Las teorías existentes sobre el servicio público*. Universidad Católica del Perú. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18267/18513>
- Guzmán-Rendón, D. (2022). Análisis para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 21001:2018 en el colegio Santa María – Marianistas, 2021. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 6(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2814
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Castillo, A., Santos-Jiménez, O., Ruiz-Conejo, A. y Romero-Díaz, A. (2021). Sistema de gestión de la calidad y expectativas de desarrollo en docentes de una universidad privada. *Horizontes*, 5(19). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.246>
- Hervás-Torres, M., Miñaca-Laprida, M., Fernández-Martín, F.y Arco-Tirado, J. (2022). The improvement of Academic Commitment through Mentoring and Service-Learning. *Revista Electronica Educare*, 26(2). 10.15359/ree.26-2.30
- Huaire, E., Marquina, R., Horna, V., Herrera, A., y Rodríguez, R. (2022). El arte de dominar el método científico. Lima – Perú. <https://zenodo.org/record/5944818/files/LIBRO%20TESIS%20FACIL%20ENERO%20segunda%20edici%C3%B3n.pdf?download=1>

- Kelchner, L. (2012). *Las teorías de la Gestión de Calidad Total*. La Voz. <https://pyme.lavoztx.com/las-teoras-de-la-gestin-de-calidad-total-13651.html>
- León, B., Fernandez-Rio, J., Rivera-Pérez, S. y Iglesias, D. (2023). Cooperative Learning, Emotions, and Academic Performance in Physical Education: A Serial Multiple Mediation Model. *Psicología Educativa*, 29(1). <https://doi.org/10.5093/psed2023a2>
- Maravé-Vivas, M., Salvador-García, C., Gil-Gómez, J. y Chiva-Bartoll, O. (2021). Academic development of pre-service teachers through Service-Learning: educational and social inclusion from Physical Education. *Estudios Pedagógicos*, 47(4). DOI. 10.4067/S0718-07052021000400193
- Melo, T. y Mendonça, H. (2020). Academic Procrastination: Relationships with Support from the Environment and Self-Leadership. *Paidéia*, 30(1). <https://doi.org/10.1590/1982-4327e3038>
- Montoya-Restrepo, L., Uribe-Arevalo, A., Uribe-Arevalo, A., Montoya-Restrepo, I. y Rojas-Berrio, S. (2021). Academic burnout: impact of the suspension of academic activities in the colombian education system. *Panorama*, 15(29). <https://doi.org/10.15765/pnrm.v15i29.2319>
- Navarro-Cerdà, A., Garma-Touza, C., LLorente-Pozo, T. y Forgas-Comas, R. (2023). Analysis of the prevalence, evolution, and severity of dishonest behaviors of Spanish graduate students: the vision of academic heads. *Práxis Educativa*, 28(21). <https://doi.org/10.5212/PraxEduc.v.18.21027.009>
- Orozco-Inca, E., Jaya-Escobar, A., Ramos-Azcuy, F. y Guerra-Breña, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*, 34(2). <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v34n2/1561-2902-ems-34-02-e2268.pdf>
- Ortegón-Cortázar, G. (2015). Optimización de sistemas de gestión académica. Una propuesta de gestión, medición y procesamiento de datos en un entorno virtual de aprendizaje para la toma de decisiones en instituciones educativas. *Revista EAN*, 1(79). <https://doi.org/10.21158/01208160.n79.2015.1269>

- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O. y Abanto, W. (2020). *Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior*. Institución Universitaria Antonio José Camacho. <https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/596/LIBRO%20METODOLOGI%CC%81A%20DE%20INVESTIGACIO%CC%81N%20CUALITATIVA%20Y%20CUANTITATIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Portal de negocios de ESAN Graduate School of Business (2019). *ISO 21001: un nuevo estándar de gestión para instituciones educativas*. Conexiom Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/iso-21001-un-nuevo-estandar-de-gestion-para-instituciones-educativas>
- Poteliūnienė, S., Emeljanovas, A. y López-Sánchez, G. (2021). Changes in the Academic Motivation and Satisfaction with Studies of Pre-Service Physical Education Teachers during the Study Period. *Universitas Psychologica*, 20(1). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy20.cams>
- Rivas-Valenzuela, J., Rivera-García, E. y Trigueros-Cervantes, C. (2021). Construyendo teorías implícitas desde el Aprendizaje-Servicio en Comunidades de Aprendizaje. *Estudios Pedagógicos*, 47(4). <https://www.scielo.cl/pdf/estped/v47n4/0718-0705-estped-47-04-167.pdf>
- Rodríguez-Izquierdo, R. (2020). Service learning and academic commitment in higher education. *Revista de Psicodidáctica*, 25(1). DOI. 10.1016/j.psicod.2019.09.001
- Rojas, D. (2003). *Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total*. <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>
- Romero-Alonso, R., Valenzuela-Gárate, J. y Anzola, J. (2023). El rol facilitador del docente en la formación online asíncrona y los resultados académicos: Un estudio exploratorio. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 26(1). <https://doi.org/10.5944/ried.26.1.33982>
- Rostovskaya-Kerimovna, T., Manshin-Vladimirovich, R., Mekeko-Michailovna, N. y Knyazkova-Aleksandrovna, E. (2020). Academic Mobility as a Factor of

- Migration Activity of Students, *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(5).
<https://doi.org/10.5281/zenodo.3984251>
- Ruff-Escobar, C., Ruiz-Toledo, M., Matheu-Pérez, A., Juica-Martínez, P. y Anabalón-Arenas, G. (2021). Effectiveness of management in the universities, from models of perception of student quality: The model of the University Bernardo O'Higgins. *Revista de Metodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 31(1). DOI. 10.46661/REVMETODOSCUANTECONEMPRESA.4336
- Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2022). *Metodología de investigación*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
<https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Salguero-Rosero, J. y Pérez, O. (2023). Aproximaciones teóricas y metodológicas para la gestión de la investigación formativa. *Chakiñan*, 19(1).
<https://doi.org/10.37135/chk.002.19.13>
- Saltos-Aguilar, T. y Ramos-Noboa, M. (2023). Análisis de la vocación de los tutores del servicio de acogimiento institucional. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, 1(19). <https://doi.org/10.37135/chk.002.19.09>
- Sánchez Armas, M. y Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión Educativa en el desarrollo del aprendizaje en las Instituciones Educativas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1819-1838.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.196
- Secretaría Central de ISO (2018). *Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso*. Translation Management Group.
<https://conalepmex.edu.mx/pdf/reglamentos/NormalISO21001-2018.pdf>
- Silas-Casillas, J. y Cueva-de la Garza, S. (2020). Los aprendizajes no-académicos en las prácticas educativas *Sinéctica*, 55(1050).
[https://doi.org/10.31391/S2007-7033\(2020\)/0055/001](https://doi.org/10.31391/S2007-7033(2020)/0055/001)
- Valle, A., Manrique, L. y Revilla, D. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación*. Facultad de Educación PUCP.

<https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>

Vásquez-Mora, P. y Hernández-Celis, D. (2021). Calidad del servicio académico para el licenciamiento y la acreditación de las Universidades Peruanas. *Tecnicismo*, 1(3). <https://doi.org/10.53673/th.v1i12.81>

Wiyono-Budi, B. (2020). Comparative effect of the supervision of the principal and quality of organizational management in school education. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(10). DOI. 10.5281/zenodo.4155681

ANEXOS

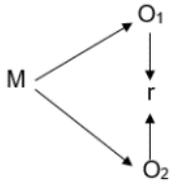
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Implementación del ISO 21001	Es un estándar internacional que especifica los requisitos de un sistema de gestión para organizaciones educativas con el propósito de optimizar su servicio para superar las expectativas de alumnos, académicos, personal y otros beneficiarios. Se encuentra alineado con otros sistemas de gestión, mediante la estructura de alto nivel (Secretaría Central de ISO, 2018).	Es un estándar internacional que especifica los requisitos de un sistema de gestión para organizaciones educativas; la variable fue medida mediante un cuestionario de las dimensiones: Liderazgo, planificación, operación y evaluación del desempeño.	Liderazgo	Liderazgo y compromiso	Ordinal
				Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios	
				Desarrollo de la política	
				Comunicación de la política	
			Planificación	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	
				Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos	
				Planificación de los cambios	
			Operación	Planificación y control operacional	
				Requisitos para los productos y servicios educativos	
				Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos	
				Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	
				Producción y provisión del servicio educativo	
			Evaluación del desempeño	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	
Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación					
Auditoría interna					
Revisión de la dirección					
V2: Optimización del servicio académico	Es un conjunto de reportes y herramientas enfocadas a la administración y creación de conocimiento mediante el análisis de esos datos existentes (Ortegón-Cortázar, 2015).	Conjunto de reportes y herramientas enfocadas a la administración y creación de conocimiento; la variable fue medida mediante un cuestionario de las dimensiones: Cumplimiento, eficiencia y eficacia.	Cumplimiento	Puntualidad en la entrega de actividades	Ordinal
				Periodicidad de entregas puntuales de actividades	
				Plazo de actividades	
			Eficiencia	Cantidad de actividades realizadas en un periodo de tiempo específico	
				Eficacia	
			Desempeño		
			Cantidad de competencias adquiridas		
Nivel de liderazgo					

MATRIZ DE CONSITENCIA

Título: Evaluación de implementación del ISO 21001 y optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de evaluación de implementación del ISO 21001 en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023? ¿Cuál es el nivel de optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de evaluación de implementación del ISO 21001 en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023. Identificar el nivel de optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023. Definir la relación entre las dimensiones de la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación positiva y significativa entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas El nivel de evaluación de implementación del ISO 21001 en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023, es alto. El nivel de optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023, es alto. Existe relación positiva y significativa muy alta, entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica</p> <p style="text-align: center;">Se utilizará como técnica la encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumentos</p> <p style="text-align: center;">Se utilizará como instrumento el cuestionario</p>
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

<p>Diseño de investigación.</p> <p>Tipo: Básica, Diseño: No experimental y de corte transversal, del nivel descriptivo correlacional</p>  <p>M = Muestra V1= Evaluación de implementación del ISO 21001 V2= Optimización del servicio académico r: Relación</p>	<p>Población: Estuvo conformada por 65 colaboradores pertenecientes a algunas facultades de la Universidad Nacional de San Martín.</p> <p>Muestra: Se consideró a la totalidad de la población, es decir, 65 colaboradores pertenecientes a algunas facultades de la Universidad Nacional de San Martín.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1368 199 1597 236">Variables</th> <th data-bbox="1597 199 1919 236">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1368 236 1597 411" rowspan="3">Evaluación de implementación del ISO 21001</td> <td data-bbox="1597 236 1919 272">Liderazgo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1597 272 1919 309">Planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1597 309 1919 346">Operación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1368 411 1597 587" rowspan="3">Optimización del servicio académico</td> <td data-bbox="1597 346 1919 411">Evaluación de desempeño</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1597 411 1919 467">Cumplimiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1597 467 1919 523">Eficiencia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1597 523 1919 587">Eficacia</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Evaluación de implementación del ISO 21001	Liderazgo	Planificación	Operación	Optimización del servicio académico	Evaluación de desempeño	Cumplimiento	Eficiencia	Eficacia		
Variables	Dimensiones														
Evaluación de implementación del ISO 21001	Liderazgo														
	Planificación														
	Operación														
Optimización del servicio académico	Evaluación de desempeño														
	Cumplimiento														
	Eficiencia														
Eficacia															

Fuente: *Elaboración Propia*

Instrumentos

Cuestionario de Implementación del ISO 21001

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador (a) el presente cuestionario tiene por finalidad la recopilación de información para la realización de un trabajo de investigación titulado Evaluación de implementación del ISO 21001 para optimizar el servicio académico en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023; mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

Escala de valores

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

V1: Evaluación del ISO 21001						
Ítems	Dimensiones	Escala de valores				
		1	2	3	4	5
Liderazgo						
1	Considera que se desarrollan acciones de liderazgo por los agentes involucrados en el proceso					
2	Considera que se toma en cuenta las necesidades de los estudiantes o beneficiarios					
3	Se desarrollan políticas orientadas a mejorar los servicios ofertados a los estudiantes de la casa de estudios					
4	Se desarrolla una comunicación asertiva entre los representantes de la casa de estudios para la solución de problemas internos					
Planificación						
5	Se realizan acciones para abordar riesgos para el desarrollo de los estudiantes					
6	Se cumple con los objetivos trazados para la mejora de los servicios ofertados a los estudiantes					
7	Se cumple con la planificación efectiva de los procesos de mejora de servicios educativos					
8	Se cumple con la planificación de los cambios solicitados por los estudiantes					
Operación						
9	Se realiza una adecuada planificación y control operacional de la casa de estudios					
10	Se determina de manera clara los requisitos para los productos y servicios educativos ofertados					

11	Se realiza el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos necesarios para los estudiantes					
Evaluación del desempeño						
12	Se realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios educativos que se brindan					
13	Se plantean métodos efectivos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios educativos que se brindan					
14	Se realizan auditorías internas					
15	Se realiza una revisión sistemática del proceso de por parte de la dirección de la casa de estudios					

Cuestionario de optimización del servicio académico

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador (a) el presente cuestionario tiene por finalidad la recopilación de información para la realización de un trabajo de investigación titulado Evaluación de implementación del ISO 21001 para optimizar el servicio académico en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023; mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

Escala de valores

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

V2: Optimización del servicio académico						
Ítems	Dimensiones	Escala de valores				
		1	2	3	4	5
Cumplimiento						
1	Se cumple puntualmente con la entrega del servicio académico solicitado por el estudiante					
2	Se cumple el plazo estipulado de acorde a normativa sobre la entrega del servicio académico solicitado por el estudiante					
3	Se cuenta con las herramientas adecuadas para la entrega de los servicios académicos solicitados por los estudiantes					
4	Se cuenta con los procesos adecuados para la entrega de los servicios académicos solicitados por los estudiantes					
5	Los métodos utilizados para la entrega oportuna de los servicios académicos son los adecuados					
Eficiencia						
6	Se ejecutan actividades paralelas para cumplir con los plazos establecidos para la entrega de los servicios académicos					
7	Se desarrollan procesos orientados al cumplimiento oportuno de los plazos establecidos para la entrega de los servicios académicos					
8	Se atiende adecuadamente a los estudiantes cuando solicitan los servicios académicos, de acorde a sus necesidades					
9	Se contemplan minuciosamente los plazos estipulados para el desarrollo de servicios académicos					

10	Se desarrollan estrategias efectivas para el cumplimiento de los plazos de entrega de servicios educativos					
Eficacia						
11	Se realiza la entrega de servicios académicos, antes del plazo establecido					
12	Se determina el desempeño del colaborador encargado del desarrollo del servicio académico					
13	Se considera las competencias adquiridas por los profesionales para el desarrollo del servicio académico					
14	Se potencian las competencias de los colaboradores que incentivan la entrega oportuna del servicio académico solicitado					
15	Se considera el nivel de liderazgo del colaborador que ejecutadas las acciones orientadas a la entrega oportuna del servicio académico a los estudiantes.					

Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Evaluación de implementación del ISO 21001 y optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023

Investigador (a): Castañeda Rodríguez Melissa del Carmen

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Evaluación de implementación del ISO 21001 y optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre la evaluación de implementación del ISO 21001 y la optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

en las facultades de la Universidad Nacional de San Martín existen diversos dilemas que perjudican la optimización del servicio académico que se presta a los estudiantes esto a causa que poseen un sistema altamente burocrático el cual perjudica el avance de la tramitación y gestión de parte de los estudiantes, además, los principales decanos de las facultades no garantizan oportunamente la disponibilidad de los recursos y capacidades necesarias para cumplir con los compromisos que se han adquirido con anterioridad con la comunidad estudiantil, a ello se suma, que los miembros que trabajan directamente con el directivo no se encuentran comprometidos con brindar un servicio educativo integral que satisfaga las principales necesidades y expectativas de los alumnos, por último, se resalta que las facultades no poseen una política de calidad documentada por lo que no existe lineamientos que permitan medir la calidad con la que se ofertan los servicios, lo mismo que quita la posibilidad de aplicar mejoras adecuadas a las deficiencias que se puedan detectar.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Evaluación de implementación del ISO 21001 y optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023.

**Obligatorio a partir de 18 años*

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 05 minutos y se realizará en el ambiente de la Universidad Nacional de San Martín, 2023. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Melissa del Carmen Castañeda Rodríguez, email: dcastanedaro@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Dr. Renán Saavedra Sandoval

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ... Tanit Torres Tuanamo

Fecha y hora: 17/11/2023 - 12:27 pm

Firma: ... [Firma]

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

*Obligatorio a partir de 18 años

Validación de los instrumentos



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Optimización del servicio académico

Nº	DIMENSIONES / ítems Cumplimiento	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cumple puntualmente con la entrega del servicio académico solicitado por el estudiante				X				X				X	
02	Se cumple el plazo estipulado de acorde a normativa sobre la entrega del servicio académico solicitado por el estudiante				X				X			X		
03	Se cuenta con las herramientas adecuadas para la entrega de los servicios académicos solicitados por los estudiantes				X				X				X	
04	Se cuenta con los procesos adecuados para la entrega de los servicios académicos solicitados por los estudiantes			X					X				X	
05	Los métodos utilizados para la entrega oportuna de los servicios académicos son los adecuados				X			X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Eficiencia													
01	Se ejecutan actividades paralelas para cumplir con los plazos establecidos para la entrega de los servicios académicos				X			X					X	
02	Se desarrollan procesos orientados al cumplimiento oportuno de los plazos establecidos para la entrega de los servicios académicos				X			X				X		
03	Se atiende adecuadamente a los estudiantes cuando solicitan los servicios académicos, de acorde a sus necesidades				X			X				X		
04	Se contemplan minuciosamente los plazos estipulados para el desarrollo de servicios académicos			X				X					X	
05	Se desarrollan estrategias efectivas para el cumplimiento de los plazos de entrega de servicios educativos				X			X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Eficacia													
01	Se realiza la entrega de servicios académicos, antes del plazo establecido				X			X					X	
02	Se determina el desempeño del colaborador encargado del desarrollo del servicio académico				X			X					X	
03	Se considera las competencias adquiridas por los profesionales para el desarrollo del servicio académico			X				X					X	
04	Se potencian las competencias de los colaboradores que incentivan la entrega oportuna del servicio académico solicitado				X			X					X	



03	Se realizan auditorias internas				X			X					X	
04	Se realiza una revisión sistemática del proceso de por parte de la dirección de la casa de estudios				X			X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas Públicas

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023

Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Evaluación del ISO 21001

Nº	DIMENSIONES / ítems Liderazgo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que se desarrollan acciones de liderazgo y compromiso por los agentes involucrados en el proceso			X				X				X		
02	Considera que se toma en cuenta las necesidades de los estudiantes y/o beneficiarios			X				X				X		
03	Se desarrollan políticas orientadas a mejorar los servicios ofertados a los estudiantes de la casa de estudios			X				X			X			
04	Se desarrolla una comunicación asertiva entre los representantes de la casa de estudios y los estudiantes para la solución de problemas internos		X					X				X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Planificación													
01	Se realizan acciones para abordar riesgos y oportunidades para el desarrollo de los estudiantes		X					X				X		
02	Se cumple con los objetivos trazados para la mejora de los servicios ofertados a los estudiantes			X				X			X			
03	Se cumple con la planificación efectiva de los procesos de mejora de servicios educativos			X			X					X		
04	Se cumple con la planificación de los cambios solicitados por los estudiantes			X				X				X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Operación													
01	Se realiza una adecuada planificación y control operacional de la casa de estudios			X				X				X		
02	Se determina de manera clara los requisitos para los productos y servicios educativos ofertados			X			X					X		
03	Se realiza el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos necesarios para los estudiantes			X				X				X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Evaluación del desempeño													
01	Se realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios educativos que se brindan			X				X				X		
02	Se plantean métodos efectivos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios educativos que se brindan		X					X				X		

05	Se considera el nivel de liderazgo del colaborador que ejecutadas las acciones orientadas a la entrega oportuna del servicio académico a los estudiantes.			X				X				X		
----	---	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas Públicas

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Optimización del servicio académico

Nº	DIMENSIONES / ítems Cumplimiento	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cumple puntualmente con la entrega del servicio académico solicitado por el estudiante				X				X				X	
02	Se cumple el plazo estipulado de acorde a normativa sobre la entrega del servicio académico solicitado por el estudiante			X				X				X		
03	Se cuenta con las herramientas adecuadas para la entrega de los servicios académicos solicitados por los estudiantes				X			X				X		
04	Se cuenta con los procesos adecuados para la entrega de los servicios académicos solicitados por los estudiantes				X			X				X		
05	Los métodos utilizados para la entrega oportuna de los servicios académicos son los adecuados				X			X				X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Eficiencia													
01	Se ejecutan actividades paralelas para cumplir con los plazos establecidos para la entrega de los servicios académicos				X			X				X		
02	Se desarrollan procesos orientados al cumplimiento oportuno de los plazos establecidos para la entrega de los servicios académicos				X			X				X		
03	Se atiende adecuadamente a los estudiantes cuando solicitan los servicios académicos, de acorde a sus necesidades				X			X				X		
04	Se contemplan minuciosamente los plazos estipulados para el desarrollo de servicios académicos				X			X				X		
05	Se desarrollan estrategias efectivas para el cumplimiento de los plazos de entrega de servicios educativos				X			X				X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Eficacia													
01	Se realiza la entrega de servicios académicos, antes del plazo establecido				X			X				X		
02	Se determina el desempeño del colaborador encargado del desarrollo del servicio académico				X			X				X		
03	Se considera las competencias adquiridas por los profesionales para el desarrollo del servicio académico				X			X				X		
04	Se potencian las competencias de los colaboradores que incentivan la entrega oportuna del servicio académico solicitado				X			X				X		

03	Se realizan auditorías internas				X			X				X	
04	Se realiza una revisión sistemática del proceso de por parte de la dirección de la casa de estudios				X			X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. MELENDEZ RENGIFO, HUGO DNI: 01133603

Especialidad del validador (a): GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de NOVIEMBRE de 2023


Hugo Meléndez Rengifo
Maestro en Gestión Pública

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Evaluación del ISO 21001

Nº	DIMENSIONES / ítems Liderazgo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que se desarrollan acciones de liderazgo y compromiso por los agentes involucrados en el proceso				X				X				X	
02	Considera que se toma en cuenta las necesidades de los estudiantes y/o beneficiarios				X				X				X	
03	Se desarrollan políticas orientadas a mejorar los servicios ofertados a los estudiantes de la casa de estudios				X				X			X		
04	Se desarrolla una comunicación asertiva entre los representantes de la casa de estudios y los estudiantes para la solución de problemas internos				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Planificación													
01	Se realizan acciones para abordar riesgos y oportunidades para el desarrollo de los estudiantes				X				X				X	
02	Se cumple con los objetivos trazados para la mejora de los servicios ofertados a los estudiantes				X				X				X	
03	Se cumple con la planificación efectiva de los procesos de mejora de servicios educativos				X				X			X		
04	Se cumple con la planificación de los cambios solicitados por los estudiantes				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Operación													
01	Se realiza una adecuada planificación y control operacional de la casa de estudios			X					X				X	
02	Se determina de manera clara los requisitos para los productos y servicios educativos ofertados				X				X				X	
03	Se realiza el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos necesarios para los estudiantes				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Evaluación del desempeño													
01	Se realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios educativos que se brindan				X				X				X	
02	Se plantean métodos efectivos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios educativos que se brindan				X				X				X	

05	Se considera el nivel de liderazgo del colaborador que ejecutadas las acciones orientadas a la entrega oportuna del servicio académico a los estudiantes.			X					X				X	
----	---	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. MELENDEZ RENGIFO, HUGO DNI: 01133603

Especialidad del validador (a): GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

16 de NOVIEMBRE de 2023


Hugo Melendez Rengifo
Maestro en Gestión Pública

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Optimización del servicio académico

Nº	DIMENSIONES / ítems Cumplimiento	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cumple puntualmente con la entrega del servicio académico solicitado por el estudiante				X				X				X	
02	Se cumple el plazo estipulado de acorde a normativa sobre la entrega del servicio académico solicitado por el estudiante				X				X				X	
03	Se cuenta con las herramientas adecuadas para la entrega de los servicios académicos solicitados por los estudiantes				X			X					X	
04	Se cuenta con los procesos adecuados para la entrega de los servicios académicos solicitados por los estudiantes				X				X				X	
05	Los métodos utilizados para la entrega oportuna de los servicios académicos son los adecuados				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Eficiencia													
01	Se ejecutan actividades paralelas para cumplir con los plazos establecidos para la entrega de los servicios académicos				X				X				X	
02	Se desarrollan procesos orientados al cumplimiento oportuno de los plazos establecidos para la entrega de los servicios académicos				X				X				X	
03	Se atiende adecuadamente a los estudiantes cuando solicitan los servicios académicos, de acorde a sus necesidades				X				X				X	
04	Se contemplan minuciosamente los plazos estipulados para el desarrollo de servicios académicos				X				X				X	
05	Se desarrollan estrategias efectivas para el cumplimiento de los plazos de entrega de servicios educativos			X					X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Eficacia													
01	Se realiza la entrega de servicios académicos, antes del plazo establecido				X				X				X	
02	Se determina el desempeño del colaborador encargado del desarrollo del servicio académico				X				X				X	
03	Se considera las competencias adquiridas por los profesionales para el desarrollo del servicio académico				X				X				X	
04	Se potencian las competencias de los colaboradores que incentivan la entrega oportuna del servicio académico solicitado				X				X				X	

03	Se realizan auditorías internas				X				X				X	
04	Se realiza una revisión sistemática del proceso de por parte de la dirección de la casa de estudios				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. CUEVA LOZADA, JESUS EDGARDO DNI: 33592623

Especialidad del validador (a): GESTIÓN PÚBLICA

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de NOVIEMBRE de 2023


Jesús E. Cueva Lozada
Mg. Gestión Pública
CLAD Nº 37059

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Evaluación del ISO 21001

Nº	DIMENSIONES / ítems Liderazgo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que se desarrollan acciones de liderazgo y compromiso por los agentes involucrados en el proceso			X			X					X		
02	Considera que se toma en cuenta las necesidades de los estudiantes y/o beneficiarios			X			X					X		
03	Se desarrollan políticas orientadas a mejorar los servicios ofertados a los estudiantes de la casa de estudios			X			X					X		
04	Se desarrolla una comunicación asertiva entre los representantes de la casa de estudios y los estudiantes para la solución de problemas internos			X			X					X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Planificación													
01	Se realizan acciones para abordar riesgos y oportunidades para el desarrollo de los estudiantes			X			X					X		
02	Se cumple con los objetivos trazados para la mejora de los servicios ofertados a los estudiantes			X			X					X		
03	Se cumple con la planificación efectiva de los procesos de mejora de servicios educativos			X			X							
04	Se cumple con la planificación de los cambios solicitados por los estudiantes			X			X					X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Operación													
01	Se realiza una adecuada planificación y control operacional de la casa de estudios			X			X					X		
02	Se determina de manera clara los requisitos para los productos y servicios educativos ofertados			X			X					X		
03	Se realiza el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos necesarios para los estudiantes			X			X					X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Evaluación del desempeño													
01	Se realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios educativos que se brindan			X			X					X		
02	Se plantean métodos efectivos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios educativos que se brindan			X			X					X		

05	Se considera el nivel de liderazgo del colaborador que ejecutadas las acciones orientadas a la entrega oportuna del servicio académico a los estudiantes.			X			X					X		
----	---	--	--	---	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. CUEVA LOZADA, JESUS EDGARDO DNI: 33592623

Especialidad del validador (a): GESTIÓN PÚBLICA

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

16 de NOVIEMBRE de 2023


Jesús E. Cueva Lozada
Mg. Gestión Pública
CLAD Nº 37059

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Optimización del servicio académico

Nº	DIMENSIONES / ítems Cumplimiento	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cumple puntualmente con la entrega del servicio académico solicitado por el estudiante			X				X				X		
02	Se cumple el plazo estipulado de acorde a normativa sobre la entrega del servicio académico solicitado por el estudiante			X				X				X		
03	Se cuenta con las herramientas adecuadas para la entrega de los servicios académicos solicitados por los estudiantes			X				X				X		
04	Se cuenta con los procesos adecuados para la entrega de los servicios académicos solicitados por los estudiantes			X				X				X		
05	Los métodos utilizados para la entrega oportuna de los servicios académicos son los adecuados			X				X				X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Eficiencia													
01	Se ejecutan actividades paralelas para cumplir con los plazos establecidos para la entrega de los servicios académicos			X				X				X		
02	Se desarrollan procesos orientados al cumplimiento oportuno de los plazos establecidos para la entrega de los servicios académicos			X				X				X		
03	Se atiende adecuadamente a los estudiantes cuando solicitan los servicios académicos, de acorde a sus necesidades			X				X				X		
04	Se contemplan minuciosamente los plazos estipulados para el desarrollo de servicios académicos			X				X				X		
05	Se desarrollan estrategias efectivas para el cumplimiento de los plazos de entrega de servicios educativos			X				X				X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Eficacia													
01	Se realiza la entrega de servicios académicos, antes del plazo establecido			X				X				X		
02	Se determina el desempeño del colaborador encargado del desarrollo del servicio académico			X				X				X		
03	Se considera las competencias adquiridas por los profesionales para el desarrollo del servicio académico			X				X				X		
04	Se potencian las competencias de los colaboradores que incentivan la entrega oportuna del servicio académico solicitado			X				X				X		

03	Se realizan auditorías internas			X				X				X		
04	Se realiza una revisión sistemática del proceso de por parte de la dirección de la casa de estudios			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. LINARES SAAVEDRA, RICH MANY DNI: 46348882

Especialidad del validador (a): GESTIÓN PÚBLICA

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de NOVIEMBRE de 2023



RICH MANY LINARES SAAVEDRA
ARQUITECTO
CAP. N° 20189

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Evaluación del ISO 21001

Nº	DIMENSIONES / ítems Liderazgo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que se desarrollan acciones de liderazgo y compromiso por los agentes involucrados en el proceso				X				X				X	
02	Considera que se toma en cuenta las necesidades de los estudiantes y/o beneficiarios				X				X				X	
03	Se desarrollan políticas orientadas a mejorar los servicios ofertados a los estudiantes de la casa de estudios				X				X				X	
04	Se desarrolla una comunicación asertiva entre los representantes de la casa de estudios y los estudiantes para la solución de problemas internos				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Planificación													
01	Se realizan acciones para abordar riesgos y oportunidades para el desarrollo de los estudiantes				X				X				X	
02	Se cumple con los objetivos trazados para la mejora de los servicios ofertados a los estudiantes				X				X				X	
03	Se cumple con la planificación efectiva de los procesos de mejora de servicios educativos				X				X				X	
04	Se cumple con la planificación de los cambios solicitados por los estudiantes				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Operación													
01	Se realiza una adecuada planificación y control operacional de la casa de estudios				X				X				X	
02	Se determina de manera clara los requisitos para los productos y servicios educativos ofertados				X				X				X	
03	Se realiza el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos necesarios para los estudiantes				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Evaluación del desempeño													
01	Se realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios educativos que se brindan				X				X				X	
02	Se plantean métodos efectivos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios educativos que se brindan				X				X				X	

05	Se considera el nivel de liderazgo del colaborador que ejecutadas las acciones orientadas a la entrega oportuna del servicio académico a los estudiantes.				X				X				X	
----	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. LINARES SAAVEDRA, RICH MANY DNI: 46348882

Especialidad del validador (a): GESTIÓN PÚBLICA

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de NOVIEMBRE de 2023


RICH MANY LINARES SAAVEDRA
ARQUITECTO
CAP. N° 20189

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Optimización del servicio académico

Nº	DIMENSIONES / ítems Cumplimiento	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cumple puntualmente con la entrega del servicio académico solicitado por el estudiante			X					X				X	
02	Se cumple el plazo estipulado de acorde a normativa sobre la entrega del servicio académico solicitado por el estudiante				X				X				X	
03	Se cuenta con las herramientas adecuadas para la entrega de los servicios académicos solicitados por los estudiantes				X				X				X	
04	Se cuenta con los procesos adecuados para la entrega de los servicios académicos solicitados por los estudiantes				X				X				X	
05	Los métodos utilizados para la entrega oportuna de los servicios académicos son los adecuados				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Eficiencia													
01	Se ejecutan actividades paralelas para cumplir con los plazos establecidos para la entrega de los servicios académicos				X				X				X	
02	Se desarrollan procesos orientados al cumplimiento oportuno de los plazos establecidos para la entrega de los servicios académicos				X				X				X	
03	Se atiende adecuadamente a los estudiantes cuando solicitan los servicios académicos, de acorde a sus necesidades				X				X				X	
04	Se contemplan minuciosamente los plazos estipulados para el desarrollo de servicios académicos				X				X				X	
05	Se desarrollan estrategias efectivas para el cumplimiento de los plazos de entrega de servicios educativos				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Eficacia													
01	Se realiza la entrega de servicios académicos, antes del plazo establecido				X				X				X	
02	Se determina el desempeño del colaborador encargado del desarrollo del servicio académico				X				X				X	
03	Se considera las competencias adquiridas por los profesionales para el desarrollo del servicio académico			X					X				X	
04	Se potencian las competencias de los colaboradores que incentivan la entrega oportuna del servicio académico solicitado				X				X				X	

03	Se realizan auditorías internas				X				X				X	
04	Se realiza una revisión sistemática del proceso de por parte de la dirección de la casa de estudios				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. RAMÍREZ SHUPINGAHUA, SEGUNDO ROGER DNI: 45198491

Especialidad del validador (a): GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de NOVIEMBRE de 2023


Ing. Rogger Ramirez Shupingahua
INGENIERO DE SISTEMAS
E INFORMÁTICA
CIR 161791

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Evaluación del ISO 21001

Nº	DIMENSIONES / ítems Liderazgo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que se desarrollan acciones de liderazgo y compromiso por los agentes involucrados en el proceso				X				X				X	
02	Considera que se toma en cuenta las necesidades de los estudiantes y/o beneficiarios				X				X				X	
03	Se desarrollan políticas orientadas a mejorar los servicios ofertados a los estudiantes de la casa de estudios				X			X					X	
04	Se desarrolla una comunicación asertiva entre los representantes de la casa de estudios y los estudiantes para la solución de problemas internos				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Planificación													
01	Se realizan acciones para abordar riesgos y oportunidades para el desarrollo de los estudiantes				X				X				X	
02	Se cumple con los objetivos trazados para la mejora de los servicios ofertados a los estudiantes				X				X				X	
03	Se cumple con la planificación efectiva de los procesos de mejora de servicios educativos				X				X				X	
04	Se cumple con la planificación de los cambios solicitados por los estudiantes				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Operación													
01	Se realiza una adecuada planificación y control operacional de la casa de estudios				X				X				X	
02	Se determina de manera clara los requisitos para los productos y servicios educativos ofertados				X				X				X	
03	Se realiza el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos necesarios para los estudiantes				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Evaluación del desempeño													
01	Se realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios educativos que se brindan				X				X				X	
02	Se plantean métodos efectivos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de los servicios educativos que se brindan				X				X				X	

05	Se considera el nivel de liderazgo del colaborador que ejecutadas las acciones orientadas a la entrega oportuna del servicio académico a los estudiantes.				X				X				X	
----	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. RAMÍREZ SHUPINGAHUA, SEGUNDO ROGER DNI: 45198491

Especialidad del validador (a): GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

16 de NOVIEMBRE de 2023


Ing. MSc. Segundo Roger Ramirez Shupingahua
INGENIERO DE SISTEMAS
E INFORMÁTICA
CIR 181791

Índice de la V de Ayken

Variable: Evaluación de implementación del ISO 21001

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken	0,99
-------------------	-------------

Variable: Optimización de servicios académicos

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0,98

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad de evaluación de implementación del ISO 21001

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	15

Análisis de confiabilidad de optimización de servicios académicos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	15

Base de datos estadísticos muestra piloto

EVALUACIÓN DEL ISO 21001																
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	TOTAL
1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	37
2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	55
3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	21
4	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	24
5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	50
6	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	28
7	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
8	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	40
9	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	1	3	50
10	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	4	1	5	62
11	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	66
12	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	2	2	4	2	42
13	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	4	2	37
14	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	49
15	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	24
16	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	37
17	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	55
18	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	21
19	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	24
20	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	50

OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO ACADEMICO

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	TOTAL
1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	35
2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	50
3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	19
4	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	22
5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	51
6	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	24
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	58
8	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	39
9	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	57
10	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	69
11	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	64
12	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	40
13	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34
14	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	50
15	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	27
16	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	33
17	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	48
18	4	1	1	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	25
19	3	1	2	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	24
20	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	49

Base de datos estadísticos de la investigación

FICHA DE REGISTRO: Evaluación del ISO 21001

Nº	Liderazgo					Planificación					Operación				Evaluación del desempeño					TOTAL
	pr1	pr2	pr3	pr4	sub total	pr5	pr6	pr7	pr8	sub total	pr9	pr10	pr11	sub total	pr12	pr13	pr14	pr15	sub total	
1	3	3	3	2	11	3	3	5	3	14	2	3	3	8	2	2	2	2	8	41
2	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	10	4	4	3	3	14	49
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	2	1	1	6	17
4	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	1	2	2	5	2	1	1	1	5	23
5	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	10	4	3	3	3	13	51
6	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	1	2	2	5	2	2	1	1	6	24
7	4	4	4	1	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	4	15	56
8	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	3	2	3	8	2	3	3	3	11	39
9	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	13	3	3	4	4	14	60
10	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	5	4	5	14	4	5	5	5	19	69
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	4	4	18	62
12	2	2	4	3	11	3	2	3	2	10	3	2	4	9	3	2	3	3	11	41
13	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	2	3	2	7	2	2	2	2	8	35
14	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	11	2	3	4	4	13	52
15	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	1	5	1	2	2	2	7	27
16	3	3	3	2	11	1	2	2	2	7	2	3	3	8	2	2	2	2	8	34
17	3	3	4	3	13	1	3	2	2	8	3	3	4	10	4	4	3	3	14	45
18	1	1	1	1	4	3	2	4	4	13	1	1	1	3	2	2	1	1	6	26
19	2	2	2	1	7	4	3	1	3	11	1	2	2	5	2	1	1	1	5	28
20	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	4	3	10	4	3	3	3	13	51
21	3	3	3	2	11	3	3	5	3	14	2	3	3	8	2	2	2	2	8	41
22	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	10	4	4	3	3	14	49

23	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	2	1	1	6	17
24	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	1	2	2	5	2	1	1	1	5	23
25	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	10	4	3	3	3	13	51
26	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	1	2	2	5	2	2	1	1	6	24
27	4	4	4	1	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	4	15	56
28	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	3	2	3	8	2	3	3	3	11	39
29	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	13	3	3	4	4	14	60
30	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	5	4	5	14	4	5	5	5	19	69
31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	4	4	18	62
32	2	2	4	3	11	3	2	3	2	10	3	2	4	9	3	2	3	3	11	41
33	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	2	3	2	7	2	2	2	2	8	35
34	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	11	2	3	4	4	13	52
35	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	1	5	1	2	2	2	7	27
36	3	3	3	2	11	1	2	2	2	7	2	3	3	8	2	2	2	2	8	34
37	3	3	4	3	13	1	3	2	2	8	3	3	4	10	4	4	3	3	14	45
38	1	1	1	1	4	3	2	4	4	13	1	1	1	3	2	2	1	1	6	26
39	2	2	2	1	7	4	3	1	3	11	1	2	2	5	2	1	1	1	5	28
40	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	4	3	10	4	3	3	3	13	51
41	3	3	3	2	11	3	3	5	3	14	2	3	3	8	2	2	2	2	8	41
42	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	10	4	4	3	3	14	49
43	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	2	1	1	6	17
44	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	1	2	2	5	2	1	1	1	5	23
45	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	10	4	3	3	3	13	51
46	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	1	2	2	5	2	2	1	1	6	24
47	4	4	4	1	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	4	15	56
48	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	3	2	3	8	2	3	3	3	11	39
49	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	13	3	3	4	4	14	60
50	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	5	4	5	14	4	5	5	5	19	69

51	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	2	1	1	6	17
52	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	1	2	2	5	2	1	1	1	5	23
53	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	10	4	3	3	3	13	51
54	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	1	2	2	5	2	2	1	1	6	24
55	4	4	4	1	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	4	15	56
56	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	3	2	3	8	2	3	3	3	11	39
57	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	11	2	3	4	4	13	52
58	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	1	5	1	2	2	2	7	27
59	3	3	3	2	11	1	2	2	2	7	2	3	3	8	2	2	2	2	8	34
60	3	3	4	3	13	1	3	2	2	8	3	3	4	10	4	4	3	3	14	45
61	1	1	1	1	4	3	2	4	4	13	1	1	1	3	2	2	1	1	6	26
62	2	2	2	1	7	4	3	1	3	11	1	2	2	5	2	1	1	1	5	28
63	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	4	3	10	4	3	3	3	13	51
64	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	11	2	3	4	4	13	52
65	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	1	5	1	2	2	2	7	27

FICHA DE REGISTRO: Optimización del servicio académico

Nº	Cumplimiento						Eficiencia						Eficacia					TOTAL	
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	sub total	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15		sub total
1	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	3	13	37
2	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	3	18	52
3	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	2	2	1	7	20
4	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	2	1	2	9	24
5	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	4	18	52
6	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	2	2	2	10	27
7	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	58
8	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	2	12	38
9	3	3	4	4	4	18	1	3	4	4	4	16	4	5	3	3	4	19	53
10	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	5	20	4	5	4	5	4	22	64
11	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22	65
12	3	2	3	2	2	12	4	2	3	2	3	14	2	4	3	2	2	13	39
13	2	2	2	3	3	12	4	2	2	3	2	13	3	2	2	2	3	12	37
14	2	3	4	3	3	15	4	3	4	3	4	18	3	4	2	3	3	15	48
15	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	1	2	2	8	26
16	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	3	13	37
17	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	3	18	52
18	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	2	2	1	7	20
19	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	2	1	2	9	24
20	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	4	18	52
21	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	3	13	37
22	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	3	18	52
23	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	2	2	1	7	20
24	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	2	1	2	9	24

25	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	4	18	52
26	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	2	2	2	10	27
27	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	58
28	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	2	12	38
29	3	3	4	4	4	18	1	3	4	4	4	16	4	5	3	3	4	19	53
30	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	5	20	4	5	4	5	4	22	64
31	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22	65
32	3	2	3	2	2	12	4	2	3	2	3	14	2	4	3	2	2	13	39
33	2	2	2	3	3	12	4	2	2	3	2	13	3	2	2	2	3	12	37
34	2	3	4	3	3	15	4	3	4	3	4	18	3	4	2	3	3	15	48
35	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	1	2	2	8	26
36	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	3	13	37
37	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	3	18	52
38	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	1	1	2	2	1	7	20
39	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	2	1	2	9	24
40	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	4	18	52
41	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	3	13	37
42	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	3	13	3	4	4	4	3	18	43
43	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	1	15	1	1	2	2	3	9	41
44	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	6	2	2	2	1	1	8	21
45	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	3	9	4	3	4	3	2	16	33
46	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	1	14	2	2	2	2	4	12	44
47	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	4	11	4	4	3	4	2	17	37
48	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	2	3	2	3	4	14	52
49	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	4	15	4	5	3	3	2	17	44
50	3	3	4	4	4	18	1	3	4	4	5	17	4	5	4	5	4	22	57
51	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	1	16	1	1	2	2	4	10	48
52	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	1	18	2	2	2	1	4	11	51

53	3	2	3	2	2	12	4	2	3	2	3	14	4	3	4	3	2	16	42
54	2	2	2	3	3	12	4	2	2	3	1	12	2	2	2	2	3	11	35
55	2	3	4	3	3	15	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	3	18	51
56	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	3	10	2	3	2	3	2	12	31
57	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	4	14	3	4	2	3	3	15	41
58	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	2	16	2	1	1	2	3	9	42
59	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	2	7	3	3	2	2	1	11	25
60	2	1	1	2	2	8	2	1	1	2	3	9	3	4	4	4	2	17	34
61	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	1	17	1	1	2	2	4	10	46
62	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	1	12	2	2	2	1	2	9	33
63	3	3	4	4	4	18	1	3	4	4	3	15	4	3	4	3	4	18	51
64	4	5	5	4	4	22	1	5	5	4	4	19	3	4	2	3	4	16	57
65	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	2	19	2	1	1	2	4	10	51

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN**

RECTORADO

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Tarapoto, 01 de diciembre del 2023

OFICIO N° 0527-2023-UNSM/R

Señora:
Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN
Jefa de la Unidad de Posgrado UCV - Tarapoto

Presente.-

ASUNTO : REMITO CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

REF : SOLICITUD S/N (16 Noviembre 2023) -EXP. SGD. 1707

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Universidad Nacional de San Martín y al mismo tiempo en mérito al documento de la referencia, remito a su despacho la CARTA N° 0000374-2023-UNSM-VINV presentado por la Dra. Alicia Bartra Reategui - Vicerrectora de Investigación, que contiene la **CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN PARA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, a nombre de la estudiante MELISSA DEL CARMEN CASTAÑEDA RODRÍGUEZ de la MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**, el mismo que derivo para su conocimiento y fines pertinentes. Se anexa documento en mención.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



Firma Digital

Firmado digitalmente por GARCIA
BAUTISTA Aquilino Mesias PAU
20183788181 soft
Móvil: Soy el autor del documento
Fecha: 01.12.2023 14:21:53 -05:00

Documento firmado digitalmente
Dr. AQUILINO MESIAS GARCIA BAUTISTA
RECTOR DE LA UNSM

C.c. Archivo
DAMEB-R-Mesa-s

LOCAL CENTRAL
Jr. Maynas N° 177 - Tarapoto, Perú
rector@unsm.edu.pe
www.unsm.edu.pe/

Autorización de la entidad para publicar los resultados de las investigaciones



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC:
Universidad Nacional de San Martín	20160766191
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Dr. Aquilino Mesías García Bautista	01158732

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Evaluación de implementación del ISO 21001 y optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Melissa del Carmen Castañeda Rodríguez	70438445

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tarapoto, 01 de Diciembre del 2023

 Firmado digitalmente por GARCIA
SALTEÑA Aquilino Mesías FAU
20160766191 soft
Módulo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.12.2023 14:47:30 -05:00

(Dr. Aquilino Mesías García Bautista - Rector de la UNSM)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

Autorización de la organización para aplicar la prueba piloto

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Srta. Melissa del Carmen Castañeda Rodríguez
Estudiante de la Maestría en Gestión Pública en la UCV – Tarapoto

Presente

Asunto : **Autorización para la realización de proyecto de investigación**

Me grato dirigirme a usted para expresarle mi más cordial saludo, y al mismo tiempo, hacer de conocimiento que, en mi calidad de Vicerrectora de Investigación de la Universidad Nacional de San Martín, autorizo la ejecución de su proyecto de investigación a la estudiante Melissa del Carmen Castañeda Rodríguez, cuyo título es: "Evaluación de implementación del ISO 21001 y optimización de servicios académicos en facultades de la Universidad Nacional de San Martín, 2023".

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



Firma Digital

Firmado digitalmente por BARTRA REATEGUI Alicia FAU 20160790191
c28
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.12.2023 11:20:46 -05:00

Dra. ALICIA BARTRA REATEGUI
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNSM